



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2021

RTM

AU CŒUR DU MOUVEMENT

ÉDITO



Hervé Beccaria

Directeur Général RTM

L'année 2021 aura encore été très impactée par les effets du virus Covid-19 et ses différents variants.

S'agissant de la fréquentation, elle aura varié au gré des différentes mesures restrictives modulées tout au long de l'année par les pouvoirs publics, sans jamais atteindre mensuellement les niveaux d'avant crise, et en s'établissant au total à -27% de la fréquentation 2019 mais à +23% de 2020.

Dans le même temps, sur l'année, la production kilométrique aura été quasi stable par rapport au niveau nominal.

Les recettes commerciales, de 71,2M€, sont en retrait de -21% par rapport à 2019 mais en augmentation de +19% par rapport à 2020. Elles sont de 9% inférieures aux prévisions.

En 2021 et comme tous les opérateurs, la RTM n'aura donc pas retrouvé le niveau d'activité d'avant crise.

Les causes sont multiples et les effets de certaines seront durables.

Le télétravail tout d'abord, désormais adopté dans nombre d'entreprises. Le développement du e-commerce et de la télémédecine, aussi, qui réduisent les besoins de déplacement.

Outre les différentes poussées épidémiques sur la période ayant conduit certains à réduire leurs déplacements par crainte, des changements de pratiques de mobilité sont intervenus depuis 2020, au bénéfice notamment de la voiture. Par ailleurs, l'interdiction, un temps, de l'accès par la porte avant et de la vente à bord des bus ont conduit à l'aggravation

de la “mauvaise habitude” du voyage en fraude, quel que soit le mode. Le taux de fraude total a ainsi augmenté de 5% par rapport à 2019.

En 2021, tous les véhicules de la RTM ont été protégés par un traitement de surface virucide à effet rémanent, outre le maintien d'un nettoyage renforcé des véhicules et des locaux (le tout pesant sur le budget de fonctionnement). L'obligation du port du masque a été maintenue sur toute la période et a été assez bien respectée. Ces mesures, largement communiquées pour répondre aux craintes, permettent d'apporter aux voyageurs la sécurité sanitaire qu'ils sont en droit d'attendre.

La lutte contre la fraude, priorité absolue, s'est intensifiée tout au long de l'année, grâce à une augmentation de la productivité des équipes s'agissant du contrôle répressif. Par voie de conséquence le nombre de procès-verbaux a augmenté (+20,40% vs 2019), tout comme le produit des infractions forfaitaires (+281 210 € soit +41,06% par rapport à 2019). Outre l'amélioration de la productivité, les méthodes et plans de contrôle ont été ajustés pour mettre les fraudeurs davantage en situation d'incertitude et ainsi mieux dissuader ceux qui pourraient être tentés de voyager sans titre de transport valide.

La digitalisation consistant en la dématérialisation de l'achat et de la validation des titres de transport doit être mise en œuvre au plus tôt, sous le pilotage de la Métropole, avec pour double objectif de faciliter les déplacements (et donc de développer l'attractivité de l'offre de transport public) et de réduire la fraude.

S'agissant de l'absentéisme pour maladie, notamment pour Covid-19 en ce compris les cas contact, le taux global RTM aura été en 2021 de 10,73%, supérieur de 65,58% au taux habituel. Des recrutements budgétairement imprévus de CDD auront dû être effectués pour permettre d'atteindre le niveau de service escompté.

Pour les fonctions le permettant, le télétravail expérimenté en 2020 aura été maintenu dans les proportions fixées par les pouvoirs publics.

Enfin, et s'agissant toujours d'exploitation, l'été 2021 aura vu la mise en œuvre des mesures de renforcement de l'offre sur les lignes littorales (19, 20, 35 et 83).

Tout au long de cette année 2021, la RTM aura respecté parfaitement et intégralement ses engagements en matière d'investissements, qu'elle les porte pour elle-même ou pour le compte de la Métropole (avenant n°9 au contrat).

Les chantiers de “reconstruction” de la station Saint-Charles et de réaménagement du dépôt Métro à La Rose se seront poursuivis conformément au planning prévu.

Le parking relais de La Rose, aura été rendu à la clientèle en septembre, à l'échéance convenue.

Le marché d'acquisition des rames de tramway nécessaires à l'exploitation du prolongement du réseau tramway, dont la RTM a été chargée, a été publié en juillet, pour leur livraison en 2025, conformément au planning général.

Enfin, le processus de transformation du parc autobus sera entré dans sa phase opérationnelle, les premiers des 15 autobus électriques acquis au titre de la “brique élémentaire” ayant été réceptionnés en décembre et mis en exploitation sur la ligne 42. Le cahier des charges pour des achats en volume qui sera rédigé compte-tenu des enseignements tirés de l'expérimentation “brique élémentaire” permettra en 2023 le lancement d'un appel d'offres permettant, dès 2024, d'augmenter significativement le nombre d'autobus électriques au parc (+54, soit un total de 75 à cette échéance). Fin 2021, La part des voyages effectués quotidiennement sur le réseau RTM en “zéro émission” était déjà de 53%.

Le marché de transformation du dépôt bus de Saint-Pierre a été lancé par la RTM. Il est nécessaire pour permettre l'effectivité de la transition énergétique du fait des obligations de compartimentage.

Le plan Marseille en Grand, annoncé par le Président de la République en septembre, flèche 15 projets à réaliser d'ici 2030 devant contribuer de façon déterminante au développement du système de transport métropolitain. 14 de ces projets concernent des territoires sur lesquels le groupe RTM opère déjà. Il est porteur d'une ambition et d'engagements, la RTM se met en situation de les honorer à son niveau.

Dans le même temps, **l'entreprise doit se préparer au renouvellement de son contrat d'obligation de service public, en 2025**. Pour réunir toutes les conditions nécessaires, et préserver durablement sa double compétence d'opérateur et de maître d'ouvrage pour le compte de la Métropole, la RTM doit viser, à cette échéance, l'atteinte des meilleures pratiques de la profession, qu'il s'agisse de qualité de service au sens large ou de performance financière.

Enfin, la RTM se devra d'être parfaitement à l'heure aux rendez-vous qui lui sont fixés s'agissant de **l'exploitation du métro automatique**, de **l'extension du réseau tramway** et de **la refonte tant attendue du réseau bus**.

Pour toutes ces raisons, la RTM a structuré ses actions et s'est fixée des objectifs quantifiés et planifiés, dans le cadre d'un projet d'Entreprise dénommé PACTE.

Ce projet d'Entreprise adresse aussi bien la performance économique que l'engagement sociétal dans une logique de développement durable.

Plus que jamais la RTM est consciente de sa responsabilité sociétale, sa “politique RSE”, en cours de formalisation démontrera cette implication et les engagements souscrits.

Hervé Beccaria
Directeur Général RTM



SOMMAIRE

1. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	9	4. DONNÉES TECHNIQUES	41
1.1. Engagements de la RTM.....	11	4.1. Les évolutions de l'offre de transport.....	42
1.2. Matériel d'exploitation.....	12	4.2. Gestion du Parc.....	49
1.3. Renouvellement du parc bus.....	12	4.3. Les moyennes des vitesses commerciales par mode.....	51
1.4. Renouvellement des rames de métro.....	12	5. DONNÉES COMMERCIALES	53
1.5. Acquisition de rames de tramway.....	12	5.1. Les données commerciales.....	54
1.6. Fréquentation du réseau - offre - chiffres d'affaires.....	14	5.2. Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs.....	65
1.7. Information voyageurs.....	16	5.3. Les Enquêtes de Satisfaction Clientèle.....	67
1.8. Relations clients.....	17	5.4. La Qualité de Service.....	73
1.9. Qualité.....	17	5.5. Accessibilité.....	77
1.10. Sûreté.....	18	6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS	78
1.11. Autres activités d'exploitation.....	18	6.1. Présentation de l'organisation, des moyens et des objectifs de la Direction Sûreté.....	80
1.12. Les Ressources Humaines.....	24	6.2. Compte-rendu d'activité concernant les Parkings Relais.....	88
1.13. Environnement contractuel.....	25		
1.14. Engagements RSE.....	28		
1.15. Quelques données clés.....	28		
2. LE PROJET D'ENTREPRISE PACTE	31		
2.1. Le contexte.....	32		
2.2. L'ambition.....	34		
2.3. Les conditions de l'atteinte de l'ambition : PACTE 2025.....	35		
3. DONNÉES SOCIALES	36		
3.1. Effectifs au 31/12/2021 (en nombre).....	38		
3.2. Turn-over et ancienneté.....	39		
3.3. Taux d'absentéisme.....	39		
3.4. Accord d'entreprise.....	39		
3.5. Plan de développement des compétences 2021.....	39		

de la “mauvaise habitude” du voyage en fraude, quel que soit le mode. Le taux de fraude total a ainsi augmenté de 5% par rapport à 2019.

En 2021, tous les véhicules de la RTM ont été protégés par un traitement de surface virucide à effet rémanent, outre le maintien d'un nettoyage renforcé des véhicules et des locaux (le tout pesant sur le budget de fonctionnement). L'obligation du port du masque a été maintenue sur toute la période et a été assez bien respectée. Ces mesures, largement communiquées pour répondre aux craintes, permettent d'apporter aux voyageurs la sécurité sanitaire qu'ils sont en droit d'attendre.

La lutte contre la fraude, priorité absolue, s'est intensifiée tout au long de l'année, grâce à une augmentation de la productivité des équipes s'agissant du contrôle répressif. Par voie de conséquence le nombre de procès-verbaux a augmenté (+20,40% vs 2019), tout comme le produit des infractions forfaitaires (+281 210 € soit +41,06% par rapport à 2019). Outre l'amélioration de la productivité, les méthodes et plans de contrôle ont été ajustés pour mettre les fraudeurs davantage en situation d'incertitude et ainsi mieux dissuader ceux qui pourraient être tentés de voyager sans titre de transport valide.

La digitalisation consistant en la dématérialisation de l'achat et de la validation des titres de transport doit être mise en œuvre au plus tôt, sous le pilotage de la Métropole, avec pour double objectif de faciliter les déplacements (et donc de développer l'attractivité de l'offre de transport public) et de réduire la fraude.

S'agissant de l'absentéisme pour maladie, notamment pour Covid-19 en ce compris les cas contact, le taux global RTM aura été en 2021 de 10,73%, supérieur de 65,58% au taux habituel. Des recrutements budgétairement imprévus de CDD auront dû être effectués pour permettre d'atteindre le niveau de service escompté.

Pour les fonctions le permettant, le télétravail expérimenté en 2020 aura été maintenu dans les proportions fixées par les pouvoirs publics.

Enfin, et s'agissant toujours d'exploitation, l'été 2021 aura vu la mise en œuvre des mesures de renforcement de l'offre sur les lignes littorales (19, 20, 35 et 83).

Tout au long de cette année 2021, la RTM aura respecté parfaitement et intégralement ses engagements en matière d'investissements, qu'elle les porte pour elle-même ou pour le compte de la Métropole (avenant n°9 au contrat).

Les chantiers de “reconstruction” de la station Saint-Charles et de réaménagement du dépôt Métro à La Rose se seront poursuivis conformément au planning prévu.

Le parking relais de La Rose, aura été rendu à la clientèle en septembre, à l'échéance convenue.

Le marché d'acquisition des rames de tramway nécessaires à l'exploitation du prolongement du réseau tramway, dont la RTM a été chargée, a été publié en juillet, pour leur livraison en 2025, conformément au planning général.

Enfin, le processus de transformation du parc autobus sera entré dans sa phase opérationnelle, les premiers des 15 autobus électriques acquis au titre de la “brique élémentaire” ayant été réceptionnés en décembre et mis en exploitation sur la ligne 42. Le cahier des charges pour des achats en volume qui sera rédigé compte-tenu des enseignements tirés de l'expérimentation “brique élémentaire” permettra en 2023 le lancement d'un appel d'offres permettant, dès 2024, d'augmenter significativement le nombre d'autobus électriques au parc (+54, soit un total de 75 à cette échéance). Fin 2021, La part des voyages effectués quotidiennement sur le réseau RTM en “zéro émission” était déjà de 53%.

Le marché de transformation du dépôt bus de Saint-Pierre a été lancé par la RTM. Il est nécessaire pour permettre l'effectivité de la transition énergétique du fait des obligations de compartimentage.

Le plan Marseille en Grand, annoncé par le Président de la République en septembre, flèche 15 projets à réaliser d'ici 2030 devant contribuer de façon déterminante au développement du système de transport métropolitain. 14 de ces projets concernent des territoires sur lesquels le groupe RTM opère déjà. Il est porteur d'une ambition et d'engagements, la RTM se met en situation de les honorer à son niveau.

Dans le même temps, **l'entreprise doit se préparer au renouvellement de son contrat d'obligation de service public, en 2025**. Pour réunir toutes les conditions nécessaires, et préserver durablement sa double compétence d'opérateur et de maître d'ouvrage pour le compte de la Métropole, la RTM doit viser, à cette échéance, l'atteinte des meilleures pratiques de la profession, qu'il s'agisse de qualité de service au sens large ou de performance financière.

Enfin, la RTM se devra d'être parfaitement à l'heure aux rendez-vous qui lui sont fixés s'agissant de **l'exploitation du métro automatique, de l'extension du réseau tramway et de la refonte tant attendue du réseau bus**.

Pour toutes ces raisons, la RTM a structuré ses actions et s'est fixée des objectifs quantifiés et planifiés, dans le cadre d'un projet d'Entreprise dénommé PACTE.

Ce projet d'Entreprise adresse aussi bien la performance économique que l'engagement sociétal dans une logique de développement durable.

Plus que jamais la RTM est consciente de sa responsabilité sociétale, sa “politique RSE”, en cours de formalisation démontrera cette implication et les engagements souscrits.

Hervé Beccaria

Directeur Général RTM



SOMMAIRE

1. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	9	4. DONNÉES TECHNIQUES	41
1.1. Engagements de la RTM.....	11	4.1. Les évolutions de l'offre de transport.....	42
1.2. Matériel d'exploitation.....	12	4.2. Gestion du Parc.....	49
1.3. Renouvellement du parc bus.....	12	4.3. Les moyennes des vitesses commerciales par mode.....	51
1.4. Renouvellement des rames de métro.....	12	5. DONNÉES COMMERCIALES	53
1.5. Acquisition de rames de tramway.....	12	5.1. Les données commerciales.....	54
1.6. Fréquentation du réseau - offre - chiffres d'affaires.....	14	5.2. Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs.....	65
1.7. Information voyageurs.....	16	5.3. Les Enquêtes de Satisfaction Clientèle.....	67
1.8. Relations clients.....	17	5.4. La Qualité de Service.....	73
1.9. Qualité.....	17	5.5. Accessibilité.....	77
1.10. Sûreté.....	18	6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS	78
1.11. Autres activités d'exploitation.....	18	6.1. Présentation de l'organisation, des moyens et des objectifs de la Direction Sûreté.....	80
1.12. Les Ressources Humaines.....	24	6.2. Compte-rendu d'activité concernant les Parkings Relais.....	88
1.13. Environnement contractuel.....	25		
1.14. Engagements RSE.....	28		
1.15. Quelques données clés.....	28		
2. LE PROJET D'ENTREPRISE PACTE	31		
2.1. Le contexte.....	32		
2.2. L'ambition.....	34		
2.3. Les conditions de l'atteinte de l'ambition : PACTE 2025.....	35		
3. DONNÉES SOCIALES	36		
3.1. Effectifs au 31/12/2021 (en nombre).....	38		
3.2. Turn-over et ancienneté.....	39		
3.3. Taux d'absentéisme.....	39		
3.4. Accord d'entreprise.....	39		
3.5. Plan de développement des compétences 2021.....	39		

1. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE





1. FAITS MARQUANTS

Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, la RTM exploite, dans le cadre du Contrat d'Obligation de Service Public qui la lie à la Métropole Aix-Marseille Provence, le réseau de transport en commun de la ville de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Valons. Elle assure également l'exploitation d'un service maritime et le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite sur le territoire de Marseille Provence Métropole (CT1).

La RTM exploite également :

- Depuis mi-2014, le réseau de transport urbain Ciotabus, à La Ciotat et Ceyreste
- Depuis mi-2015, le réseau Les Bus des Cigales, à Gémenos, à travers sa filiale RTM Est Métropole
- Depuis le 1^{er} septembre 2017, le réseau Ulysse, à Martigues, à travers sa filiale RTM Ouest Métropole ainsi que le réseau Les Bus des Collines sur les communes d'Allauch et la Côte Bleue
- Depuis le 27 août 2017, le tramway d'Aubagne, opéré en groupement avec SPL Façonéo, à travers sa filiale Transports du Pays de l'Etoile

- Depuis le 1^{er} janvier 2019, la desserte de l'archipel du Frioul ainsi que le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite du Pays d'Aubagne et de l'Etoile à travers sa filiale Transcool 13
- Depuis 2020, les lignes non urbaines 69 et 72 au départ de La Ciotat vers Marseille et Aix-en-Provence ainsi que le transport des élèves en situation d'handicap des 16 arrondissements de Marseille à travers sa filiale Transcool 13

Enfin, depuis la rentrée 2021 :

- Un **service de transport scolaire** a été créé. Il est constitué de 8 lignes exploitées au moyen d'autocars par la filiale Transcool 13
- La Métropole a décidé de confier à la RTM l'exploitation du nouveau **Pôle d'Echanges Multimodal de Martigues** via sa filiale RTM Ouest Métropole

1.1. Engagements de la RTM

1.1.1. Conformément à l'orientation conjointe prise avec la Métropole, la RTM réalise des investissements à des niveaux sans précédent

A la suite de la signature de l'avenant n° 9 au contrat OSP fin 2016, la RTM s'est vu confier par la Métropole, dans un contexte de rareté des ressources publiques, la réalisation et le financement d'investissements nécessaires au développement des transports en commun qui relevaient au préalable de l'Autorité Organisatrice. Il s'agit en particulier des investissements **liés au renouvellement des rames de métro** (portes palières, reconstruction de la station Saint-Charles et adaptation du site de La Rose : atelier Métro et parking) mais aussi à la **préparation de la transition énergétique** par l'acquisition de bus "zéro émission".

Ces engagements majeurs pris vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice impactent de manière significative les objectifs budgétaires et les résultats financiers de l'entreprise, qui doit disposer d'une capacité d'autofinancement élevée afin de maintenir un niveau d'endettement supportable.

Deux objectifs principaux guident l'engagement de la RTM :

- **La modernisation des infrastructures de l'entreprise indispensable à sa performance**
- **La qualité de son offre de service et la contribution au développement du service public métropolitain**

1.1.2. RTM laboratoire de la mobilité

Dans le cadre de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, **la RTM s'est résolument engagée dans une démarche de motorisations alternatives aux moteurs thermiques (électromobilité).**

La pré-figuration dite "**brique élémentaire**" (acquisition de 15 autobus 100% électriques auprès de 4 constructeurs différents, conception et réalisation d'une infrastructure de recharge dans un dépôt RTM, analyse des différents modes de charge, système de supervision et d'administration du réseau de distribution électrique) a été lancée en 2019. Pour la RTM, cette démarche vise à définir sa stratégie d'achat (technique et commerciale) des prochains bus électriques et infrastructures associées, de manière optimisée, en y intégrant l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies.

La convention de financement par le Département des Bouches-du-Rhône de cette "brique élémentaire" a été approuvée à hauteur de 50% du coût de l'opération, estimée à 12M€, soit 6M€.

L'année 2021 a marqué l'arrivée du 1^{er} bus électrique du projet parmi les 15 que compte cette expérimentation. Ce n'est que début 2022 que l'ensemble des 15 bus seront réceptionnés.

Les phases de tests se dérouleront en 2022 durant 1 année afin d'obtenir des conclusions quant aux choix technologiques et stratégiques que la RTM devra faire pour déterminer le marché de renouvellement complet de sa flotte bus en 2023 (premières livraisons en volume en 2024).

1.1.3. Principaux investissements de l'année

Le niveau d'investissement de l'entreprise a atteint 102,7M€ ; ce haut niveau (100M€) devrait être récurrent sur les prochaines années. Les investissements pour le réseau de transport sont identifiés dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) déterminé avec l'Autorité Organisatrice.

L'essentiel des investissements a porté sur les bâtiments (54M€) et infrastructures industrielles et informatiques (38M€). Les dépenses en matériels roulants ont représenté 11M€ (dont acquisition de 12 bus scolaires).

1.1.4. Principales opérations d'investissement

Les principales opérations sont les suivantes :

- Le Parking Relais La Rose : **9,5M€**
- La rénovation de l'atelier Métro : **10M€**
- La 1^{ère} annualité pour les portes palières NEOMMA : **9,1M€**
- Le début des travaux sur la station Saint-Charles : **14,1M€**
- **11,5M€** pour le dépôt de Martigues, la fin de l'aménagement du dépôt La Rose Surface et le nouveau bâtiment à La Rose Métro
- **5M€** concernant 2 nouveaux systèmes d'information : la GMAO "Magik" et le remplaçant de SIGEP pour la gestion de la production kilométrique

1.2. Matériel d'exploitation

Nos services techniques ont beaucoup investi sur la sécurité du transport. Leurs efforts ont permis des résultats probants. Les certifications ISO et les avis rendus par les services de l'État en charge des transports guidés, témoignent d'un vrai progrès et attestent de la robustesse des process techniques audités.

Acteur essentiel du développement durable, le réseau contribue notablement à limiter, à son échelle, les effets du changement climatique grâce à un tramway et un métro électrique (ces derniers représentant 52% des voyages / an effectués sur le réseau), et à un parc d'autobus qui se renouvelle et propose une nouvelle génération de véhicules hybrides propres (norme Euro 6 : réduction de 66% des émissions de particules et de 80% les émissions de Nox par rapport aux bus Euro 5). Les 79 autobus hybrides génèrent une baisse de 8% de la consommation gazoil (120 m³/an) et évitent l'émission de 400 tonnes de CO₂. Ce réseau urbain répond aux attentes d'une population de plus en plus concernée par les problématiques environnementales.

En 2021, le parc bus RTM émet 51% de polluants en moins qu'en 2015. Les émissions polluantes de 2021 représentent moins de 20% des émissions de 2003. **En moins de 20 ans le volume des rejets a été divisé par 5.**

1.3. Renouvellement du parc bus

Le parc bus RTM présente au global des **qualités environnementales** (performances de dépollution) largement supérieures à celles du parc bus français.

Ils font partie de la nouvelle génération de véhicules hybrides propres (Norme Euro 6) et intègrent tous les systèmes embarqués nécessaires à un service de transport de haute qualité (information voyageurs dynamique, écrans d'informations, comptage passager, etc.).

1.4. Renouvellement des rames de métro

Pour réussir ce projet ambitieux dont le coût est estimé à **500 millions d'Euros** et la durée du projet à **10 ans**, une équipe dédiée est mobilisée par l'Autorité Organisatrice ; en complément un partenariat a été développé entre l'Autorité Organisatrice et les équipes techniques de la RTM.

Ce renouvellement est un évènement majeur pour la vie du réseau et pour la RTM qui y participe activement y compris financièrement. **La livraison des rames est prévue entre 2024 et 2027.** En attendant le renouvellement, la maintenance préventive et curative se poursuit.

1.5. Acquisition de rames de tramway

En 2021, la RTM a lancé le marché permettant l'acquisition des rames qui seront nécessaires, à partir de 2025, pour l'exploitation du prolongement du Tramway T3 vers Gèze et La Gaye.



1.6. Fréquentation du réseau - offre - chiffres d'affaires

Malgré l'amélioration de la situation sanitaire liée au Covid-19 et des restrictions de mobilité plus faibles qu'en 2020, la fréquentation enregistrée est restée basse et n'a pas retrouvé les niveaux d'une année "normale" de référence (année 2019). Elle s'élève à **120,6 millions de validations** qui se répartissent à **48% sur le métro, 38% sur le bus et 14% sur le tramway**.

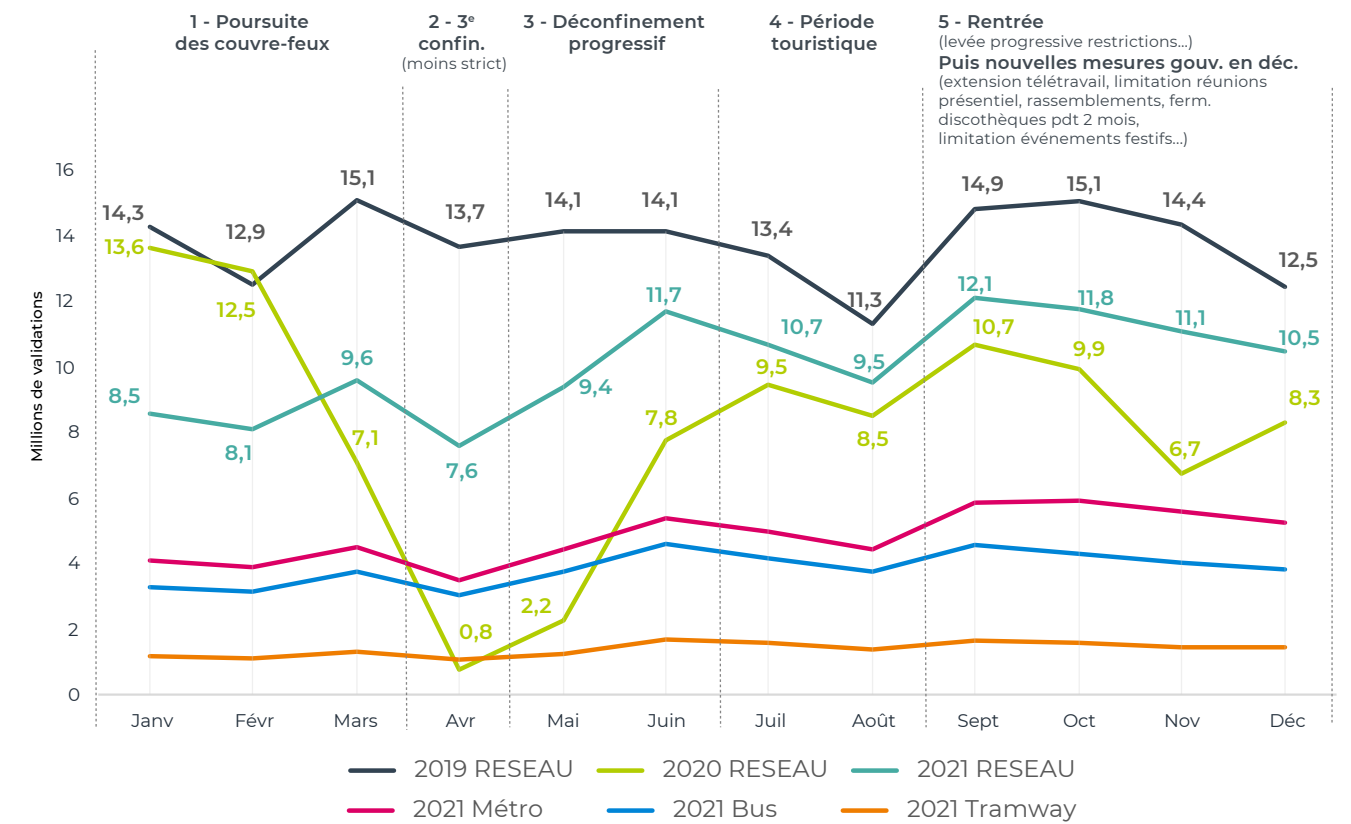
La fréquentation est ainsi en hausse de près de 23 millions de validations par rapport à 2020 soit +23%, mais reste en retrait par rapport à l'année de référence 2019 de -27%.

2021 a connu 5 grandes périodes qui ont vu fluctuer la fréquentation et le chiffre d'affaires :

- **1^{er} janvier au 3 avril** - poursuite des couvre-feux à 21h débutés en octobre 2020, puis 18h le 10 janvier 2021, puis levée progressive à 19h le 20 mars, 21h le 19 mai et 23h le 9 juin
- **4 avril / 2 mai** - 3^{ème} confinement et mesures sanitaires renforcées avec télétravail, fermeture des commerces non essentiels, restrictions des déplacements au-delà des 10km et semaines d'enseignement à distance selon type d'établissements scolaires (du 26 avril au 2 mai)

- **3 mai / 30 juin** - déconfinement progressif avec le 3 mai : levée des restrictions des 10km et du besoin d'attestations / le 19 mai : couvre-feu repoussé à 21h, réouvertures commerces, terrasses bars et restaurants / le 9 juin : couvre-feu repoussé à 23h / 20 juin : fin du couvre-feu / le 30 juin : fin des jauges restrictives, déconfinement progressif avec une incitation au télétravail, mesures de distanciation dans les transports en commun et réadaptation progressive de l'offre
- **1^{er} juillet / 31 août** - période touristique sur **Marseille et ses environs**. Entrée en vigueur progressive du Pass Sanitaire (lieu de loisirs et musées, cafés, restaurants, centres commerciaux, etc.)
- **1^{er} septembre / 10 décembre** - levée progressive des restrictions avant l'arrivée d'une 5^{ème} vague Covid-19 et de nouvelles mesures de restriction : incitation au télétravail, limitations des rassemblements, événements festifs, etc.

Suivi des validations mensuelles brutes 2021 par mode (et rappels 2019/2020)



L'offre kilométrique est quant à elle en augmentation de 9% vs 2020 et quasi stable vs 2019 (27,2 millions de km produits en 2021). L'offre de transport a été maintenue au niveau de 2019 tout au long de l'année, sauf lors du troisième confinement avec une application de l'offre vacances scolaires pendant 6 semaines. A noter que la comparaison du niveau d'offre 2021 par rapport à celle de 2019 inclut le complément du prolongement du métro vers Gèze.

En lien avec le contexte et les mesures de restriction de mobilité, le chiffre d'affaires 2021 du réseau est en augmentation de +19% vs 2020 (soit un montant de 71,2M€) mais reste à un niveau très inférieur de -21% vs 2019.

Par rapport à 2020, la hausse la plus forte est enregistrée sur les clients occasionnels du fait des restrictions de mobilité moins forte qu'en 2020 (+7,4M€, soit une hausse de +30%). Le chiffre d'affaires généré par les clients occasionnels reste cependant très en retrait par rapport à 2019 (-25%).

Par rapport à 2020, les recettes enregistrées sur les clients abonnés augmentent également (+3,7M€ soit une hausse de +12%). Cette augmentation est en réalité une relative stabilité liée à deux effets :

- L'impact du remboursement Covid-19 sur les recettes 2020 qui s'élevait à 4,3M€. Le maintien de notre offre de transport tout au long de l'année a permis d'éviter le recours à de nouvelles mesures de remboursement et de conserver les abonnés à nos côtés
- L'impact de l'opération reconquête clients sur les recettes 2021 de 0,85M€ (promotion tarifaire sur les abonnements 7 jours, 30 jours et Pass Permanents à la rentrée scolaire)





Cette relative stabilité sur les abonnements se traduit par un maintien du nombre d'abonnés à fin 2021 à un niveau de 112 400 (équivalent mensuels) : pour mémoire, leur nombre en 2020 était de 111 100. Par rapport à 2019, ils sont toujours en retrait (-15%). L'opération de reconquête clients a permis d'éviter une baisse significative de leur nombre en lien avec le manque de « visibilité » lié à la crise sanitaire, peu propice à un engagement dans le temps : 15 000 clients ont ainsi basculé sur un Pass Permanent (dont 2 000 sur un Pass Permanent Métropolitain ou Intégral, non comptabilisé dans le suivi abonné RTM) et près de 16 000 abonnés "7 jours" et "30 jours" ont bénéficié d'un effet promotionnel incitatif. L'effet de cette opération sera à suivre dans le temps. Elle a en tout cas permis de compenser les désengagements liés à une situation sanitaire instable.

A noter également que les recettes des mesures sociales (CD13 et Ville de Marseille) sont en légère hausse de 0,3M€ vs 2020 mais toujours en net retrait par rapport à 2019 (-1,3M€).

1.7. Information voyageurs

L'année 2022 a été marquée par des investissements en faveur de l'information aux voyageurs. Ce sujet fait partie des points attendus par la clientèle dans les enquêtes satisfaction :

- **Installation et mise en service de nouveaux écrans** reliés aux nouveaux systèmes d'information sur pôles d'échange Vieux Port, Ballard et la Timone
- **Amélioration continue de la qualité des horaires temps réel** via la mise en place de nouveaux outils de supervision pour les régulateurs et par une campagne interne de sensibilisation aux impacts information voyageurs
- **Poursuite de l'amélioration de l'accessibilité de l'information voyageurs** : développement et mise en service de la lecture audio du contenu des écrans d'information voyageurs tramway et pôles d'échanges, pour les personnes non voyantes et malvoyantes

- **Enquête satisfaction information en situation perturbée et équipements au sol** : prise en compte des résultats pour améliorer la présentation des informations sur les écrans
- **Site Internet** : amélioration continue des services, intégration du nouveau réseau scolaire et mise à jour RGPD
- **Application mobile** : refonte de la home page suite à une enquête qualitative auprès d'un panel
- **Carte interactive** : mise à jour du fond de carte et mise en valeur des points d'intérêts (parkings, vendeurs agréés, points d'accueil, etc.)

1.8. Relations clients

Mise en place du socle CRM (Customer Relation Management) afin de :

- **Consolider la "vue client 360"** pour **informer, fidéliser, conquérir** : pour poursuivre l'ambition d'accroître l'usage des transports en commun clairement affichée dans l'agenda de la mobilité, la RTM a construit un socle référentiel client. Il permettra de mettre à disposition des agents une **fiche client unique**, ergonomique, qui regroupe l'ensemble des informations concernant les clients, quel que soit leur profil (encarté ou pas, occasionnel ou régulier). Ce CRM permet de mieux informer nos clients, d'augmenter les recettes et le trafic grâce à des campagnes d'information automatisée et de marketing ciblées, personnalisées et multicanales (e-mail, SMS, push application mobile, etc.) en conquête et fidélisation. Évolutif et agile, il pourra par la suite intégrer de nouveaux canaux ou prendre une dimension accrue en centralisant les bases d'autres transporteurs

- **Améliorer la satisfaction client au cœur de la digitalisation** : dans la continuité de la **digitalisation des parcours clients** comme la possibilité de payer les PV en ligne et la souscription d'abonnements Pass Permanent, l'année 2021 a vu la mise en place de la **justification de statut** pour les abonnés par Internet. Par le passé, les abonnés passaient par les points d'accueil physiques RTM ; 10 000 abonnés ont déjà profité de ce nouveau service sans se déplacer depuis novembre 2020

1.9. Qualité

Les niveaux de satisfaction 2021 sont en hausse avec **89% de clients satisfaits** du réseau (vs 88% en 2020 et 84% en 2019), soit près de 9 clients sur 10 et ce malgré un contexte de crise sanitaire d'une ampleur exceptionnelle. Cette hausse s'explique par une mobilisation de tous les instants de nos agents qui ont réussi malgré la poursuite de la crise sanitaire à maintenir une offre de transport et de service de qualité :

- Offre quasi-normale tout au long de l'année
- Nettoyage renforcé des véhicules et leur traitement virucide et bactéricide à effet rémanent par nébulisation
- Information voyageurs temps réel plus accessible et fiabilisée
- Restructuration des lignes scolaires
- Renforcement de l'offre estivale
- Ouverture du nouveau P+R La Rose avec 800 places
- Offre promotionnelle de rentrée, etc.

La baisse de fréquentation enregistrée associée à une diminution du trafic routier a également eu un effet positif perçu par les clients du réseau sur leur confort de voyage (gain d'espace et accès aux véhicules facilité), leur temps de parcours et la régularité du service.

La RTM en décembre 2021 a renouvelé :

- Les **certifications NF Service de la Gamme Lignes Majeures** (Métro, Tramway, Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) B1, B2, B3A, B3B) et du **Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles**
- La **certification ISO 9001 sur la maintenance du matériel roulant métro et tramway**

1.10. Sûreté

L'emploi d'agents en CDD a cessé dans le but de professionnaliser la filière et de la stabiliser. A ce titre, la RTM a recruté 20 agents vérificateurs en contrat CDI en décembre 2021 et poursuivra le recrutement de CDI avec pour objectif de maintenir les effectifs vérificateurs à 305 agents, correspondant au contrat passé avec l'Autorité Organisatrice.



1.11. Autres activités d'exploitation

1.11.1. Transport de Personnes à Mobilité Réduite

a. Mobi Métropole

En raison de la crise sanitaire, **Mobi Métropole a réalisé en 2021 seulement 148 580 voyages contre 164 000 en 2019 qui est l'année référence, on a pu constater fin d'année une reprise de l'activité avec un niveau équivalent à 2019 mais la fréquentation reste globalement inférieure de 10%**. Cela représente une perte de 15 420 voyages. Plus de 2,1 millions de km ont été réalisés.

Le taux de refus de transport a un peu augmenté, principalement dû à une absence élevée de notre personnel lié à la Covid-19 avec environ 90 refus par mois pour un taux de 0,7% ce qui reste relativement faible. Par ailleurs, une hausse du nombre d'annulations de la part des usagers a été constaté (8 879 soit environ 6%, ce qui est élevé). Le nombre de collisions à tort reste stable.

Le parc de véhicules ayant été complètement renouvelé entre fin 2016 et mi 2017, un programme de remplacement de la flotte avec prise en compte de la transition énergétique a été lancé. **En volume, il reste stable avec 55 véhicules**, y compris les véhicules du sous-traitant.

b. Transport des PMR d'Aubagne et du Pays de l'Etoile

Cette activité est assurée par la RTM, qui a choisi de l'exploiter par sa filiale Transcool 13.

Il s'agit d'un service de transport à la demande d'adresse à adresse, avec réservation préalable, exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite. Le service de transport fonctionne de 6h30 à 21h00 sur le territoire desservi, du lundi au samedi. La centrale d'appel est ouverte de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi et jusqu'à 17h00 le samedi.

Le périmètre desservi comprend 18 communes : la zone d'Aubagne et la zone Est de Marseille.

Comme pour **Mobi Métropole une reprise des transports assez significative a été enregistrée avec 8 514 voyages réalisés en 2021 contre 6 133 en 2020 soit +39%**. Plus de 142 000 km ont été réalisés en 2021. Le parc de véhicules a été entièrement renouvelé fin 2020, avec l'arrivée de 6 minibus Peugeot BOXER.

c. Élèves en situation de handicap

Le département des Bouches-du-Rhône a souhaité déléguer l'organisation du service de transport des élèves et étudiants en situation de handicap résidant à Marseille à la Métropole, qui l'a confié à la RTM. La RTM a ensuite confié cette activité à sa filiale Transcool 13.

En 2021, le nombre d'élèves transportés a régulièrement augmenté jusqu'à atteindre en décembre une moyenne de 500 élèves contre 440 fin 2020 soit 14% de plus.

Le parc de Transcool 13 est constitué de 168 véhicules légers en location longue durée (sous-traitance incluse).

La crise sanitaire a impacté l'activité à hauteur de 15% environ, avec un absentéisme des bénéficiaires, de l'ordre de 30% sur la période septembre 2021-janvier 2022.





1.11.2. Pôle Maritime

L'ensemble du pôle maritime réalise en pleine saison 11 300 voyages/jour (sur les mois de juillet et août) :

- La Bateau (Frioul / If) : 6 100 voyages par jour
- La Navette (Vieux-Port / Estaque / Pointe-Rouge / Les Goudes) : 3 900 voyages par jour
- Le Ferry-boat : 1 300 voyages par jour

La RTM exploite désormais l'ensemble des lignes maritimes métropolitaines régulières à Marseille.

a. Le Bateau

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul et de la Gare maritime des bateaux Frioul-If, confiées par la Métropole depuis le 1^{er} janvier 2019, viennent compléter le pôle maritime de la RTM, également composé de la navette maritime et du ferry-boat. Quotidiennement et tout au long de l'année, une liaison maritime régulière assure la traversée vers l'archipel au départ du Vieux-Port.

Le bateau a transporté près de 468 000 passagers en 2021 contre 357 000 en 2020 soit +31%. Il s'agit d'une ligne en rotation avec arrêt ou non au Château d'If :

- Vieux-Port <> Ile du Frioul : 3,7 milles nautiques (6,8km)
- Vieux-Port <> Château d'If : 2,7 milles nautiques (5 km)
- Château d'If <> Ile du Frioul : 1 mille nautique (1,8 km)

L'exploitation est assurée par 3 navires d'une capacité de 196 personnes.

b. La navette

3 lignes sont exploitées :

- Vieux-Port <> L'Estaque : 5,5 milles nautiques (10 km) durant 5 mois (de mai au septembre)
- Vieux-Port <> Pointe-Rouge : 5 milles nautiques (10 km) durant 5 mois (de mai au septembre)
- Pointe-Rouge <> Les Goudes : 2,6 milles nautiques (5 km) durant 3 mois de juin à août

L'exploitation est assurée par 4 navires d'une capacité de 123 personnes et 1 navire d'une capacité de 47 personnes. **Près de 376 000 passagers ont été transportés en 2021 contre 273 000 en 2020 soit une augmentation de +38%.**

c. Ferry-Boat

1 ligne de 283 mètres est exploitée entre le Quai du Port et le Quai Rive-Neuve (4 min) en utilisant 2 navires, 1 seul en exploitation, d'une capacité de 45 personnes :

- Le Ferry-Boat prototype électro solaire
- Le César, bateau "historique" à propulsion thermique

Près de 265 000 passagers ont été transportés en 2021, (193 000 en 2019 et 188 000 en 2020) soit une augmentation de +41%.

1.11.3. Autres réseaux et activités

a. Ciotabus et Bus des Cigales

Ce réseau est exploité au travers de la filiale RTM Est Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM. La RTM est locataire d'un dépôt qu'elle met à la disposition de la SASU RTM Est Métropole situé à la ZI Athélia V, 398 Avenue du Mistral (terrain d'une superficie de 16 000 m²).



Il est constitué :

- D'un parking permettant le stationnement de l'ensemble de la flotte de véhicules
- De locaux d'exploitation : centre de pilotage des lignes et salle pour le personnel de conduite
- De locaux techniques (lavage, entretien et réparation de premier niveau)
- D'une station gasoil et un tunnel de lavage

Personnel :

Le réseau compte 37 conducteurs, 3 hôtesses et 9 personnes en charge de : l'exploitation / le commercial / l'administratif / le contrôle

Activité :

Réseau Ciotabus : **430 000 voyageurs** / 765 000 kms

Réseau Bus des Cigales : **2 000 voyageurs** / 33 500 kms

Autres contrats/ services réservés :

- Marché de prestations des écoles maternelles et élémentaires de la Ville dans le cadre des déplacements scolaires
- Marché de prestations de service relatif au transport par autocars avec chauffeur d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes retraitées avec accompagnateurs sur la commune de La Ciotat
- Réservations écoles primaires / collèges / lycées dans le cadre de leurs déplacements privés

Réseau Ciotabus :

- 15 lignes de bus
- 1 service dimanches et jours fériés
- 1 service à la demande
- 1 bus à Impériale en été sur la ligne 40
- Fin 2020 RTM Est Métropole s'est vu confié par la RTM l'exploitation du P+R La Ciotat / Ceyreste, parking en silo de 250 places sur 3 niveaux situé à côté de la gare SNCF de La Ciotat
- Au 15 novembre 2021, un nouveau service de transport à la demande dynamique a débuté sur la zone d'activité Athélie

Réseau Bus des Cigales de Gémenos :

- 2 lignes urbaines
- 1 service à la demande

b. Lignes Interurbaines 69 et 72 du réseau LECAR, pour le compte de la RDT13 depuis le 01/02/2020

- Ligne 69 : La Ciotat / Aubagne / Marseille
- Ligne 72 : La Ciotat / Aubagne / Aix-en-Provence

Cette exploitation est réalisée au moyen de 10 autocars au GNV, qui sont fournis par la RDT13, de même que le GNV dont l'approvisionnement est assuré au dépôt de la RDT13. Elle est assurée par la filiale Transcool 13.

c. Lignes scolaires

Depuis la rentrée 2021, la RTM a confié à sa filiale Transcool 13 l'exploitation des lignes scolaires S1 à S8 sur l'ensemble du territoire de la ville de Marseille ainsi que les BC4 et BC5 sur le territoire d'Allauch. Cette exploitation est assurée par des autocars RTM.

d. Réseau Ulysse de Martigues

Le réseau de Transports Urbains Ulysse exploité par RTM Ouest Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM, sur les communes de Martigues, St Mitre les remparts, Port de Bouc, est composé de 12 lignes plus une ligne de Transport à la Demande.

Le réseau représente 2,3 millions de validations, en progression de 15% vs à 2020 et 2.5 millions de km (+3.6% vs 2020). Cette progression est majoritairement le fait de la crise sanitaire de l'année 2020, mais également, dans une moindre mesure, par les modifications de réseau sur la fin de l'année 2021.

En effet, l'année 2021 a été marquée par :

- La finalisation des travaux d'agrandissement et de modernisation du dépôt d'Exploitation (à l'exception de l'atelier finalisé en 2022) avec l'installation mi-2021 dans les nouveaux locaux d'exploitation sur la partie acquise par le RTM tout début 2022
- La continuation de l'habillage des bus à la nouvelle livrée Métropolitaine
- La mise en exploitation du nouveau Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues le 30 août 2021, avec le transfert des équipes commerciales, accompagnée de la reprise des graphiques des lignes concernées
- Une étude en cours sur le déplacement du point de vente de Port-de-Bouc
- La mise en place d'un nouveau système billettique et d'un nouveau SAE

- La verbalisation : mise en place de l'Organisation depuis fin 2020 (contrôles dissuasifs et répressifs) et début de la verbalisation depuis janvier 2022
- La poursuite de l'Étude Métropolitaine sur la restructuration de l'ensemble du réseau

L'année a été marquée par un fort taux d'absentéisme.

e. Tramway d'Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la SASU, Transports du Pays de l'Étoile, filiale à 100% de la RTM, depuis le 27 août 2018.

Le tramway assure la liaison entre Le Charrel et la Gare d'Aubagne du lundi au samedi de 5h45 à 21h avec une fréquence de 10 min. Le parc est de 8 rames.

Sur l'année 2021, plus de 154 000 km soit -1,2% vs 2020, du fait de la mise en place d'un PTA (Plan de Transport Adapté) par la Métropole. Il convient de rappeler que la production du tramway n'avait pas été impactée par la crise sanitaire en 2020.

Près de 2 millions de voyageurs transportés, soit une hausse de +16% par rapport à 2020.

f. Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Charles

En 2021, près de 189 000 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière soit une hausse de +20,7% par rapport à 2020 expliquée par la reprise d'activité faisant suite à la crise sanitaire. Le montant total de la billetterie gérée en 2021 est de 5,9M€, soit +31% vs 2021.

Les nouveautés :

- Mise en place de fiche incident pour les transporteurs de la gare routière, afin d'informer la Police Nationale et AMP en temps réel
- Changement de la barrière de sortie, beaucoup plus rapide en montée et descente que la précédente
- **Renouvellement de la Certification "AFNOR", sous la certification Pôle d'Échanges Multimodal, pour la 4^e année consécutive.** La Gare Routière de Saint-Charles est à date la seule en France à détenir cette certification
- Dans le but de toujours améliorer les conditions de travail des agents de quai de la Gare Routière, 3 abris avec appui ischio jambiers ont été installés sur les quais ainsi qu'un appui sans abri
- Une nouvelle tenue spécifique et adaptée au poste d'opérateur de quai (conditions météorologiques) plus esthétique et plus visible pour la clientèle



1.12. Les Ressources Humaines

1.12.1. La poursuite de la gestion de la crise sanitaire entamée en mars 2020

La DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales) a continué d'accompagner les salariés et les directions pour mettre en place et respecter les consignes sanitaires, dont le maintien du chômage partiel pour les personnes vulnérables et le télétravail de crise adapté, et suivre les différents arrêts de travail relevant de régimes dérogatoires (Covid-19, cas contact, garde d'enfants, etc.).

L'équipe Santé a poursuivi au jour le jour le suivi des cas positifs et des cas contact en lien direct avec les autorités sanitaires dans le cadre du contact tracing.

Le comité de suivi avec les Organisations Syndicales mis en place en 2020 a continué à se réunir régulièrement avec comme objectif un dialogue social réactif et continu sur toutes les actualités liées à la gestion de la crise sanitaire.

1 245 personnes dont 683 cas positifs ont été suivis par les infirmières de la RTM. Ces dernières ont participé activement aux opérations de dépistage avec le BMPM (Bataillon de Marins Pompiers de Marseille) sur nos sites à la demande de la RTM. Désormais formées et

habilitées à la pratique des tests antigéniques, elles en ont réalisé en toute autonomie lorsque de nouveaux clusters ont été identifiés. Le suivi médical des salariés a été adapté avec des délais réglementaires allongés pour la réalisation des visites médicales. Une annexe spéciale "Covid-19" ajoutée au DUERPS a été mise à jour régulièrement selon les évolutions des préconisations sanitaires.

A noter, des barnums de dépistage Covid-19 ont été installés dans les stations de métro Bougainville et Gèze, en collaboration avec le laboratoire Synlab, afin de réaliser des actions de dépistage auprès de nos usagers et salariés.

1.12.2. Recrutement

Comme dans de nombreuses entreprises, des tensions se font ressentir sur les recrutements notamment pour les profils très qualifiés.

Dans ce cadre, **la RTM développe sa Marque Employeur afin de développer une nouvelle image orientée sur l'innovation et le dynamisme de tous nos projets.** Un nouveau site recrutement a été mis en ligne fin 2021 : sobre et moderne, il met en valeur les métiers, les projets, les innovations de la RTM ainsi que la diversité des métiers en les incarnant au travers des collaborateurs.



Alors que le marché de l'emploi sur les conducteurs de bus est très tendu et que les réseaux ont eu particulièrement du mal à recruter, la RTM a réussi à pourvoir les postes ouverts grâce à des actions de communication renforcées et des partenariats durables avec Pôle Emploi et l'OPCO Mobilité.

1.12.3. GPEC

Dans le cadre du projet NEOMMA, l'évolution des métiers au sein de l'exploitation du Métro a été prise en compte avec la mise en place d'une projection de notre organisation future et le lancement de la cellule de réorientation pour les conducteurs de rame.

1.12.4. Le projet de "baromètre QVT"

Le projet lancé au cours du second semestre 2020 a été poursuivi en 2021. Le baromètre permet de suivre la Qualité de Vie au Travail des salariés au fil de l'eau via des questionnaires réguliers comportant une quinzaine de questions. Suite aux tests effectués à la DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales), à la DMR (Direction du Matériel Roulant) et à la DIFS (Direction des Installations Fixes et des Systèmes) soit près de 559 collaborateurs, un bilan qualitatif a été réalisé en 2021 pour valider son déploiement dans le reste de l'entreprise.

1.13. Environnement contractuel

1.13.1. Contrat d'obligation de service public pour l'exploitation de services de transport public urbain de la Métropole Aix-Marseille Provence,

Il a été signé le 21 décembre 2010 et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Le Contrat a permis depuis lors, de multiples accroissements de l'offre et des évolutions notables des activités confiées à la RTM.

La mécanique contractuelle mise en place s'est avérée efficace, robuste et adaptée à toutes ces évolutions. La bonne exécution du Contrat et les diverses actions d'amélioration menées sur la période ont contribué d'une part à l'amélioration du service public, et d'autre part à des gains notables de productivité profitables à la Régie et à son Autorité Organisatrice.

L'Article 2.3.3 du Contrat d'Obligation de Service Public prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année pour récapituler les évolutions apportées au réseau et aux autres missions d'exploitation confiées à la Régie par ordre de service lors de l'année en cours. Cet Avenant a été marqué par les conséquences de la Pandémie de 2020.





L'offre de référence du réseau est ainsi mise à jour au 1^{er} janvier 2022. Le Plan Prévisionnel d'Investissement est aussi mis à jour. Concernant les missions complémentaires d'exploitation, AMP et RTM ont décidé :

- De fixer l'objectif du nombre de voyages de **Mobi Métropole à 164 000 voyages** et celui du **transport des PMR d'Aubagne à 9 514 voyages** pour 2022
- De **maintenir l'exploitation en 2022 du service de navettes maritimes** Vieux-Port <> Pointe-Rouge et Vieux-Port <> L'Estaque sur 5 mois à compter du samedi 23 avril jusqu'au dimanche 25 septembre 2022 et d'exploiter la desserte entre la Pointe-Rouge <> Les Goudes sur 3 mois à compter du samedi 29 mai (avancé au jeudi 26 mai jour de l'Ascension) jusqu'au dimanche 28 août 2022
- Les offres de référence des réseaux Ciotabus et Bus des Cigales (réseau de Gémenos), Ulysse (Réseau de Martigues) et Bus des collines (Réseau d'Allauch, Ensues et Le Rove) ont également été mises à jour au 1^{er} janvier 2022
- Le montant de la contribution financière prévisionnelle R2 est fixée à 43M€ pour 2022

- Le montant de **l'Objectif de Recettes 2022 est fixé à 86,3M€ HT** sur la base des modalités suivantes : les recettes retenues pour le 1^{er} semestre 2022 sont évaluées sur la base des recettes du 1^{er} semestre 2019 minorée de 10% et les recettes du second semestre 2022 sont évaluées sur un montant équivalent à celui du 2^{ème} semestre 2019

- Les conséquences des mesures sanitaires de la crise Covid-19 sur les années 2020

1.13.2. L'Avenant 5 au Contrat OSP pour l'Exploitation du réseau d'Aubagne

L'Exploitation du Réseau d'Aubagne fait l'objet d'un second contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation et la gestion du réseau de transports publics de voyageurs du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.

Son périmètre correspond aux douze communes du territoire ainsi que les communes limitrophes, Gémenos et Marseille La Treille, desservies par "Les lignes de l'Agglo". Sa durée est du 27 août 2017 au 31 décembre 2022.

Ce contrat est conclu entre l'Autorité Organisatrice et "l'Opérateur Interne" qui est constitué d'un groupement conjoint de 2 opérateurs publics, la Société Publique Locale du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, Façonéo, et la RTM. La SPL



Façonéo est le mandataire du groupement et représente "l'Opérateur Interne" auprès de l'Autorité Organisatrice.

L'avenant 5 soumis au conseil d'administration du 1^{er} juin 2022 comprend :

- L'ensemble des modifications apportées en 2021 à l'offre transport depuis l'avenant 4
- La transition énergétique avec la mise en exploitation des lignes 1, 7 et 8 avec les nouveaux véhicules GNV Hybrides mis à disposition par la Métropole, et des lignes 5, 9, 11 et 12 avec des nouveaux véhicules acquis par l'opérateur interne
- Incidence de la transition énergétique sur la formule d'indexation et sur l'établissement d'un prix de réserve gazoil
- Les conséquences des mesures sanitaires de la crise Covid-19 sur les années 2020 et 2021, ainsi que sur l'engagement de fréquentation

- Le report de la réalisation de travaux de maintenance sur les totems tram en 2021
- L'entretien d'une nouvelle cabine sanitaire autonome acquise par l'Autorité Organisatrice sur la ligne 6
- La mise à jour des biens nécessaires à l'exploitation
- Les travaux de mise en conformité en zones ATEX, les travaux de modification de la centrale incendie des locaux à installation fixe et machine à laver / sablage, l'entretien des bornes anti-franchissement en 2022 et la mise en place du lien SIRI SAEIV en 2022
- Le traitement des véhicules de réserve
- La révision exceptionnelle de l'engagement de dépenses et le nouvel engagement de dépenses pour 2022

1.14. Engagements RSE

En lien avec son projet d'Entreprise PACTE et son ADN historique d'accélérateur de mobilité durable sur le territoire d'Aix Marseille Provence Métropole, le Groupe RTM publie cette année un rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). L'engagement responsable de la RTM sur le plan économique, environnemental et social ainsi que la contribution au développement durable de ce territoire méritent en effet

un coup de projecteur régulier à destination de nos parties prenantes internes et externes.

Ce rapport détaillera en toute transparence les actions et les résultats issus du projet d'entreprise pour répondre aux trois grands défis de notre temps : environnemental, territorial et social (**voir le Rapport RSE 2021**).

1.15. Quelques données clés

Réseau	2019	2020	2021	Variation 2021 vs 2019	Variation 2021 vs 2020
Bus-Metro-Tramway					
Km Produits (milliers de km)	27	25	27	0,5%	8,8%
Voyages Réalisés (en milliers de validations)	165	98	120	-27,0%	23,0%





2. LE PROJET D'ENTREPRISE PACTE



2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE

2.1. Le contexte

2.1.1. L'échéance du contrat est proche

Le contrat d'obligations de service public passé avec la Métropole a pris effet au 1^{er} janvier 2011. Il prendra fin dans presque 3 ans (31 décembre 2025).

Depuis lors, les coûts de production ont été diminués de 12%, grâce aux rationalisations réalisées sur le périmètre historique (Bus-Métro-Tramway sur Marseille) mais également compte tenu des mutualisations permises par la croissance externe (développement d'activités sur des territoires hors Marseille).

En 2016, la Métropole et la RTM ont fait le choix vertueux d'affecter ces gains de productivité à la réalisation d'investissements concourant à la modernisation et au développement de l'offre de transport sur le territoire.

Ces gains de productivité, à rémunération qui plus est légèrement diminuée au bénéfice de la Métropole, auront permis à la RTM d'investir 300 millions d'euros en portage d'investissements par transfert de maîtrise d'ouvrage, les opérations correspondantes étant financées par la capacité d'autofinancement dégagée par la RTM au fil des ans du fait de la diminution de ses coûts de production.

Ces opérations sont venues s'ajouter à celles prévues dès l'origine (700 millions sur 15 ans), nécessaires au maintien en condition opérationnelle du réseau et au renouvellement du parc autobus.

En 15 ans, la RTM aura ainsi porté 1 milliard d'euros d'investissements, avec maintien en permanence d'un niveau d'endettement inférieur au plafond prudentiel habituellement admis.

2.1.2. Le réseau des transports urbains va se développer

L'Agenda de la mobilité adopté par l'assemblée métropolitaine en 2016, précisé par le Plan de Déplacements Urbains Métropolitain, détermine ce que sera le réseau des transports métropolitains en 2030.

L'Etat a décidé de soutenir financièrement la réalisation d'infrastructures essentielles que l'Agenda prévoit.

En cohérence avec les 15 projets constitutifs du Plan Marseille en Grand, 14 concernant des territoires sur lesquels la RTM opère déjà et 10 ne concernant que Marseille, la RTM est d'ores et déjà engagée sur des opérations qui vont profondément la transformer : automatisation du Métro (NEOMMA) ; extension engagée du

réseau tramway (Phase 1 de l'extension de T3 vers Gèze et La Gaye) ; transition énergétique du parc autobus ; refonte complète du réseau bus marseillais pour améliorer son maillage et, de fait, développer son attractivité.

2.1.3. Les transports publics sont une réponse aux grands défis de notre temps

Plus généralement, les transports publics sont une réponse aux 3 grands défis qui nous font face.

Le défi environnemental

Les transports publics sont un puissant levier pour réduire l'empreinte environnementale de nos activités.

La bascule de l'ensemble des moyens de transport vers des solutions non polluantes, notamment d'électromobilité, outre l'ensemble des autres actions engagées par la RTM (réduction des consommations, installation de panneaux photovoltaïques, etc.) témoigne de la conscience et des engagements environnementaux de la Régie.

C'est une attente forte des citoyens métropolitains, notamment celle des nouvelles générations. C'est un atout pour la RTM : une incitation à leur report modal.

Le défi territorial

Les transports publics doivent unir, doivent relier tous les territoires, tous les quartiers, même les plus enclavés.

Le système de transport métropolitain doit être un moteur de cohésion et de développement. Les projets de structuration du réseau métropolitain, décidés, prennent en compte cette nécessité.

Le défi social

Dans une société qui se fragmente, le transport public est facteur d'intégration. Pour les nouvelles générations en effet, l'inclusion et l'utilité sociale sont des éléments déterminants d'appréciation de l'attractivité des solutions de mobilité proposées mais aussi des métiers de l'opérateur ("marque employeur").

En même temps, dans une société plus individualiste, les transports en commun sont un lieu de "vivre ensemble". Au-delà des diversités et au sein d'espaces apaisés, chacun doit s'y sentir en sécurité.

La RTM est pleinement consciente de sa responsabilité sociétale, elle gagnera à mieux faire valoir ses engagements et ses réussites en la matière.

2.1.4. Un réseau métropolitain, plusieurs opérateurs

La Métropole est de création récente, elle est polycentrique, elle est constituée de plusieurs réseaux qui ont vocation, ensemble, "à faire Réseau Métropolitain".

Les outils de cette intégration sont multiples et notamment tarifaire, billettique, d'information voyageurs, etc.

Ces multiples réseaux sont exploités par plusieurs opérateurs. Le groupe RTM représente à lui seul plus de 80% de l'activité de transport public métropolitain (fréquentation et recettes).

3 opérateurs publics interviennent à ce jour sur le territoire métropolitain : une société publique locale (la SPL Façonéo) et deux EPIC (RDT 13 et RTM).

La recherche d'une meilleure cohérence juridique et d'une plus grande efficacité doivent conduire, à terme, à l'instauration d'un pôle public créateur de synergies et d'économies d'échelle permettant le développement du réseau métropolitain à coût constant pour la Collectivité.

2.2. L'ambition

Dans ce contexte, la RTM a pour ambition d'être en 2025 l'opérateur leader des mobilités métropolitaines.

- En 2025, la RTM devra avoir atteint le niveau des meilleures pratiques de la profession, sur les principaux indicateurs, s'agissant notamment de la qualité de service et des coûts de production. A cet égard, la RTM s'engage sur un coût au km de 8,40€ en 2025 (8,63€ escompté fin 2022), correspondant au coût du réseau Lyonnais à caractéristiques comparables (prédominance de l'ultra urbain)
- Au plus tard à cette échéance, le groupe RTM devra être l'animateur d'un pôle public dont le niveau d'intégration sera celui décidé par la Métropole, fort de ses 4 filiales et organisé de manière à garantir la spécificité des divers métiers (urbain, interurbain, ferroviaire)

D'ici 2025, le groupe RTM devra avoir :

- Transformé son organisation pour plus d'agilité et de performance
- Gagné en attractivité par la digitalisation de sa relation commerciale et une qualité encore accrue de sa production
- Renforcé le sentiment de sécurité sur son réseau et réduit la fraude de moitié
- Développé le sentiment d'appartenance et gagné en engagement de ses collaborateurs

En 2025, la RTM devra être parfaitement préparée aux sauts technologiques à venir, qu'il s'agisse de l'exploitation d'un métro automatique, de l'électromobilité du parc autobus et du développement considérable du réseau tramway.

Fort de ses compétences le Groupe RTM a pour ambition, d'ici 2025, à apparaître comme l'opérateur le plus à même d'être chargé de l'exploitation de réseaux dont les contrats vont arriver à échéance, de services nouveaux utiles aux mobilités durables.

En 2025, au moment du renouvellement du contrat avec la Métropole, le groupe RTM a pour ambition d'être en capacité de lui proposer une offre globale, servicielle et de transport, digne des meilleures pratiques de la profession, fondée sur un modèle unique associant exploitation et maîtrise d'ouvrage. L'offre d'un opérateur conscient de sa responsabilité sociétale et fort de ses valeurs.

Ainsi, le groupe RTM a pour ambition de démontrer :

- A tous, qu'un opérateur interne peut être au moins aussi performant qu'un opérateur privé
- A son autorité organisatrice, qu'il est une solution d'adhésion et non plus de contrainte et qu'il permet, grâce à son expertise, une réactivité de mise en œuvre inégalée du fait de la relation in house
- A ses collaborateurs, que sa transformation pour plus d'efficacité, condition indispensable à son développement et garante de sa pérennité, est compatible avec le maintien des fondamentaux du cadre social existant



PACTE

2.3. Les conditions de l'atteinte de l'ambition : PACTE 2025

Garantir la poursuite du processus amélioratif engagé nécessite de lui donner un nouveau souffle. Telle est la raison d'être de PACTE.

PACTE identifie 5 priorités stratégiques devant guider l'ensemble de nos actions :

Performance globale

Approche innovante et Transformation

Clients

Talents et potentiel humain

Environnement de travail

Le Comité de Direction a identifié 21 Projets stratégiques venant donner corps à ces priorités.

La teneur des 21 projets a été partagée en séminaire avec les 100 principaux managers de la RTM.

ÉCONOMIE	CLIENTS	ÉQUIPES
Coût au km produit 8,40 €/km	Satisfaction Bus : 80% Métro : 92% Tram : 95%	Engagement des salariés 90%
Endettement (Ratio dette/CAF en années) Inférieur à 7 ans	Validations 185 000 000	Satisfaction des salariés (Baromètre Klimat) 4/5
Investissements (Budget PPI 2018 - 2025) 850 000 000	Chiffre d'affaires 100 000 000	Absentéisme 6%
	Production kilométrique 31 000 000	Attractivité (Nbe de candidatures externes pour un poste à pourvoir) 25
	Offre faibles émissions 55%	Mobilité interne (Nbe de recrutements internes sur nombre total de postes à pourvoir en CDI) 70%
	Fraude dure 15%	
	Sécurité (Nbe d'événements pour 10 000 km) Bus : 0,64 Métro : 0,45 Tram : 0,55	

La concrétisation de chaque projet, placé sous le pilotage de chefs de projet et bénéficiant de l'appui de 2 sponsors membres du Codir, garants de la transversalité effective des actions à conduire, dotera la RTM, au fil des mois, du supplément d'attractivité nécessaire à l'atteinte de son ambition.

Par ailleurs, pour faciliter à la fois l'engagement individuel et collectif sur des objectifs mesurables en 2025, l'établissement de jalons intermédiaires, la visualisation des progrès, et permettre la détermination d'objectifs individuels et d'équipe à l'occasion des entretiens individuels annuels, **un tableau de bord général a été élaboré. Il fixe, pour les principaux indicateurs de performance, une cible à 2025.**

Les objectifs que vise la RTM sont parfaitement atteignables pour peu que chacun adhère aux enjeux, partage la vision, comprenne les transformations à opérer s'agissant du fonctionnement du groupe RTM, s'implique dans le changement.

3. DONNÉES SOCIALES





3. DONNÉES SOCIALES

3.1. Effectifs au 31/12/2021 (en nombre)

	Tous les contrats	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	Mouvement	255	1 951	2 206
	Technique	3	285	288
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	63	47	110
	Total	322	2 283	2 605
MAÎTRISE	Mouvement	49	400	449
	Technique	24	217	241
	Technicien et dessinateur	1	55	56
	Administratif	113	61	174
	Total	187	733	920
CADRE	Cadre	22	52	74
	Total	22	52	74
TOTAL AGENTS	531	3 068	3 599	

3.2. Turn-over et ancienneté

- **137** agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2021
- **175** agents en CDI ont quitté la RTM dont 85 départs à la retraite, 41 licenciements (principalement pour inaptitude), 23 démissions, 10 ruptures conventionnelles, 7 fins de période d'essai et 1 fin de détachement
- L'ancienneté moyenne est d'environ **14 ans et 3 mois**

3.3. Taux d'absentéisme

Le nombre de jours d'absence par agent de conduite en 2021 par rapport à 2020 a diminué de :

- **-22,40%** pour le bus
- **-39,40%** pour le tramway
- **-16,60%** pour le métro

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise est de **10,73% en 2021** pour un taux de 13,29% en 2020.

3.4. Accord d'entreprise

3.4.1. Mise en place de l'accord Télétravail

Pour la première fois à la RTM, un accord relatif à la mise en place du télétravail a été signé en décembre 2020, prévoyant pour les postes dont les missions le permettaient, un jour de télétravail régulier par semaine ou 16 jours de télétravail dans l'année (télétravail non autorisé pendant les vacances scolaires). La crise sanitaire ayant conduit la RTM à mettre en place un dispositif de "télétravail de crise" plusieurs jours par semaine, l'accord télétravail s'est appliqué pour la première fois, en septembre 2021.

3.5. Plan de développement des compétences 2021

La fin de l'année 2021 a été marquée par **l'obtention, par le Centre de Formation RTM, de la certification QUALIOPi** sur les 3 sites de formation Bus, Métro et Tramway. Le précieux sésame, qui atteste de la qualité des processus mis en œuvre, permettra en outre à la RTM de continuer à bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

D'un point de vue opérationnel :

- En 2021, année toujours placée en contexte de crise sanitaire, l'entreprise a poursuivi l'effort de **développement des compétences et de formation de son personnel** en lien avec le contrat signé avec l'autorité organisatrice, tout en s'attachant à respecter son objectif de maîtrise du budget formation (investissement formation autour de 4,3 %)
- **L'effort particulier qui avait été fourni en 2020 sur l'organisation de formations externes en distanciel, s'est poursuivi.** Cette modalité de formation continue à être proposée autant que possible, en raison de ses avantages tant pédagogiques qu'économiques avec un impact sensible sur les frais de déplacement

Le retard pris courant 2020 sur les formations réglementaires et obligatoires qui n'avaient pas pu être réalisées a été rattrapé fin 2020 et en 2021, ce qui a permis à l'entreprise de respecter son obligation en matière d'Hygiène et Sécurité et formations légales relatives à nos différents métiers.

4. DONNÉES TECHNIQUES





4. DONNÉES TECHNIQUES

4.1. Les évolutions de l'offre de transport

4.1.1. Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2021

L'année 2021 a été de nouveau une année particulière, en raison de la poursuite de la crise sanitaire. Cette année a surtout été marquée par les évolutions d'offre suivantes :

- **Le renforcement de notre offre estivale** et plus particulièrement des lignes 20 et 83 ainsi qu'une adaptation des lignes en lien avec la piétonisation estivale du Vieux-Port
- La poursuite de la mise en accessibilité du réseau de bus avec **190 nouveaux arrêts de bus rendus accessibles pour les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR)**
- **La réouverture du P+R La Rose étendu à 800 places et favorisant la multimodalité** (espaces Co-voiturage, deux roues motorisés, vélos, places avec recharge pour véhicules électriques, etc.)

- **La refonte complète de notre offre scolaire à la rentrée.** La Loi d'orientations Mobilités a en effet conduit la RTM à modifier sa manière de transporter la clientèle scolaire sur les lignes spécifiques dédiées à leurs déplacements avec notamment l'utilisation d'autocars
- **Les ajustements d'offre en lien avec les chantiers de sécurisation des voies du tramway T1 à La Parette** (septembre 2021 – mars 2022) **et du prolongement Tramway Nord / Sud** (fermeture du P+R Sainte-Marguerite Dromel en octobre pour démarrer la construction du futur dépôt)
- **Le lancement en novembre d'une expérimentation d'un an, de transport à la demande dynamique** pour assurer une desserte fine de la Zone d'Activités d'Athélia sur La Ciotat : lebus Pro Athélia, solution co-construite avec la société Padam Mobility

Date	Lignes/services	Description de l'évolution d'offre
1 févr. 2021	48-48T	Mise en exploitation du terminus sur le nouveau parvis de l'hôpital Clairval
8 mars 2021	521-533	Expérimentation de la descente à la demande sur 2 lignes de soirée
19 avr. 2021	3-5-11-37A-42-42T	Rétablissement de l'itinéraire par le chemin Notre-Dame de Consolation (fin des travaux NEOMMA)
23 avr. 2021	Navette 2	Fin de l'expérimentation de l'exploitation hivernale de la navette (3 courses matin et soir)
10 mai 2021	B1-521	Création d'une station supplémentaire Résidence Le Montmorency
22 mai 2021	98	Renfort le samedi et pendant les vacances et l'été (fréquence à 15 min, donc doublée de 9h à 19h)
31 mai 2021	20	Refonte complète de l'offre avec renfort important l'été (exploitation d'un 3e minibus)
31 mai 2021	83	Refonte complète de l'offre avec renfort important le week-end et l'été (jusqu'à + 3 bus)
6 juin 2021	22-22S	Renfort de la ligne tous les dimanches de l'année (fréquence de 30 min de 7h30 à 20h)
2 juil. 2021	49-55-60-82-82S-83	Modification des lignes du 2 juillet au 29 août suite à la piétonisation du Quai du Port
12 juil. 2021	30-530	Déplacement du terminus La Savine pendant 6 mois
20 juil. 2021	74	Rétablissement de l'itinéraire par la rue Curiol et la Place Jean Jaurès
21 août 2021	73	Modification définitive d'itinéraire par la rue Teisseire dans les 2 sens (dépose des passerelles Ferrié)
30 août 2021	24	Suppression de l'itinéraire exceptionnel via Kedge BS et le complexe sportif de Luminy
30 août 2021	16S-16T	Fusion des lignes 16S et 16T
30 août 2021	Lignes de bus	Intégration des anciens renforts en période scolaire dans les graphiques Hiver Semaine
30 août 2021	Lignes de bus	Ouverture de 190 nouveaux arrêts de bus à l'accessibilité des UFR
2 sept. 2021	Lignes scolaires	Mise en service de la nouvelle offre scolaire (nouvelles lignes S1 à S8, BC4 et BC5)
13 sept. 2021	P+R La Rose	Réouverture du P+R étendu à 800 places
20 sept. 2021	T1	Interruption entre Saint-Pierre et Les Caillols pendant environ 6 mois (mars 2022)
18 oct. 2021	P+R Ste Marguerite Dromel	Fermeture totale du P+R pendant 3 ans en raison des travaux du nouveau dépôt Tramway
18 oct. 2021	P+R Parc Chanot	Création d'un P+R provisoire de 150 places au Parc Chanot (accès par le RPP) jusqu'en 2024
8 nov. 2021	89-530	Modification des 2 sens de la ligne par le chemin de Gibbes (abandon de la desserte de St Gabriel)
8 nov. 2021	142	Création d'une antenne (nouveau terminus) de la ligne pour relier La Verte quelques fois par jour
8 nov. 2021	S1-S3-S4-S6-BC4-BC5	Réajustement des moyens, horaires et itinéraire (S3) suite à la mise en place du nouveau réseau
8 nov. 2021	B3A	Renfort de la ligne entre 7h30 et 7h45 au départ de Métro Malpassé
15 nov. 2021	lebus Pro Athélia	Expérimentation d'un an d'un transport à la demande dynamique pour desservir la zone d'activités Athélia
1 déc. 2021	Réseau de soirée	Généralisation de la descente à la demande sur l'ensemble des lignes de soirée

4.1.2. Études d'offre et d'aménagement menées en 2021

a. Évolution de l'offre de transport

Afin d'optimiser le réseau de transport, la RTM a conduit plusieurs études pour le compte de la Métropole :

- **Offre de transport adaptée Covid-19** : mise en œuvre d'une offre de transport spécifique pendant le 3^{ème} confinement tenant compte de la forte baisse de fréquentation
- **Réseau de soirée** : restructuration et conception d'une proposition d'un nouveau réseau plus lisible et améliorant la couverture géographique. Ce réseau s'appuierait sur les lignes structurantes actuelles qui verraient leur amplitude augmenter et non plus sur des lignes de soirée spécifiques
- **Refonte du réseau Marseillais** : poursuite de l'étude de restructuration du réseau de bus, pilotée par la Métropole. Achèvement du diagnostic et proposition du nouveau réseau

b. Projets d'infrastructures de transport

La RTM participe aux études de conception des futures infrastructures, menées par la Métropole pour construire les transports de demain, en apportant son expertise et ses ressources sur les aménagements et plans. Voici les différentes études auxquelles la RTM a contribué en 2021 :

- **Tramway Nord / Sud** : contribution à la fin des études de conception et de phasage et coordination des travaux
- **Tramway National / Belle-de-Mai** : participation à l'étude d'opportunité et de faisabilité
- **BHNS B4** : participation à la conception de l'avant-projet
- **Projet Lignes Structurantes** : participation aux études opérationnelles des lignes 15/18
- **Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM)** : poursuite de l'accompagnement à la conception du PEM La Fourragère, du PEM Frais Vallon, du PEM Saint Antoine, édition d'un Atlas des PEM 2021

- **Parkings-relais** : participation à la conception du projet du P+R La Fourragère

c. Projets d'aménagement urbain

- **Projets Euroméditerranée** : poursuite de la participation aux études préliminaires et à la conception des espaces publics d'Euroméditerranée 2 (axe Cap Pinède-Gèze, Les Fabriques, secteur Vintimille-Cazemajou, mail piéton vers le Pôle d'échanges Gèze, traverse du Bacchas, etc.)
- **ZAC (Zone d'Aménagement Concerté)** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Vallon Regny, Château Gombert, La Capelette, Hauts de Sainte-Marthe, etc.)
- Analyse de plusieurs dizaines de **projets de voirie** ayant un impact pour les bus RTM

d. Projets techniques et infrastructure

Le projet de renouvellement des rames de Métro (NEOMMA) porté par la Métropole mobilise très largement depuis 4 ans déjà toutes les équipes de la RTM.

Cette opération stratégique est d'une part accompagnée par une mission d'AMO portée par la RTM et fait d'autre part l'objet d'une programmation opérationnelle forte à travers la réalisation d'opérations connexes indispensables au projet d'ensemble :

- La fin de la réalisation de travaux d'éclairage dans les stations
- L'adaptation de l'atelier métro
- L'amélioration de la ventilation des stations de métro
- La réalisation d'une série d'opérations spécifiques et mises à niveau de nos systèmes en amont de l'intervention des industriels (mise à niveau du SFS, cabine traction, etc.)

Le coût d'acquisition et d'installation des Façades de Quai est intégralement porté par la RTM et confié à la Métropole dans le cadre d'une convention de transfert provisoire de maîtrise d'ouvrage.

La coordination des interventions portées par la RTM en amont de l'intervention des industriels de NEOMMA est essentielle en vue de sécuriser / stabiliser l'exploitation du métro. La RTM a programmé un nombre important d'opérations de renouvellement / amélioration anticipées afin de respecter les engagements pris vis-à-vis d'AMP en matière de disponibilité des installations hors exploitation pour NEOMMA.

L'année 2021 aura vu une participation active de la RTM en appui de la Métropole dans la phase d'analyse et d'avis des études d'exécution du marché principal Rames / Systèmes (attribué à Alstom), ainsi que du marché Façade de Quai.

Par ailleurs, les travaux d'installation dans les locaux techniques (baies informatiques) et dans les tunnels (déroulage de câble) ont démarré progressivement. L'entreprise s'est organisée pour gérer la co-activité fine entre les projets de la RTM, la maintenance et les travaux des entreprises NEOMMA, de manière à permettre à la fois de garantir des interventions en sécurité et de répondre aux demandes de l'opération NEOMMA.

Les nouvelles missions de maîtrise d'ouvrage de la RTM (Avenant 9)

Dans le cadre de l'avenant du contrat d'OSP, la RTM s'est engagée à porter un ambitieux programme d'investissement accompagnant la politique Mobilité de la Métropole. Dans ce contexte, la RTM s'est vu attribuer la maîtrise d'ouvrage de trois opérations d'envergure. Si la crise Covid-19 et le confinement de 2020 à perturbé les mises en chantier, l'investissement des entreprises n'aura pas eu d'impact majeur sur nos opérations tant en ce qui concerne le planning qu'au plan financier.

- **Réalisation du Parking Relais de La Rose** : les travaux qui se sont achevés dans les délais annoncés et la P+R a été mis en service en septembre 2021. Les clients ont pu retrouver leur mode de fonctionnement antérieur et profiter pleinement d'un nouvel ouvrage moderne, accessible aux PMR et disposant de places de stationnement dédiées pour le covoiturage, le rechargement de véhicules électriques, l'accès aux personnes à mobilité réduite. Un local vélo sécurisé a également été mis en service



- La présence de panneaux photovoltaïques au dernier niveau permet de répondre à 100% des besoins en alimentation électrique du P+R. Un Parking Relais provisoire a été créé au terminus de la ligne B3b à Château Gombert 135 places pour un coût de 0,5M€ est resté en fonctionnement jusqu'au dernier trimestre
- **Augmentation de capacité et mise en accessibilité PMR de la station de métro Saint-Charles en prévision de la réalisation de la nouvelle gare souterraine.** L'opération est en cours et se déroule selon le planning prévu. Durant l'été 2021, le changement des escaliers mécaniques des quais de la ligne 1 a été réalisé et permis la remise en service de ces quais dans les délais annoncés. Cette phase critique sur le plan technique a nécessité la fermeture d'un quai en juillet, l'autre en août. Afin de limiter l'impact pour les clients, la RTM a mis en œuvre un important dispositif d'accompagnement associant présence humaine renforcée et plan de communication afin d'orienter les clients dans leur parcours. La rénovation de cette zone permet de prendre la mesure du parti architectural général favorisant la luminosité par la mise en œuvre de coloris clairs. Parallèlement, les travaux sous-terrains destinés à la création des "oreilles" destinés à desservir les quais de M2 ont continué sans aucun impact sur les cheminements des clients ou l'activité de la station

- **Adaptation de l'atelier de métro La Rose dans le cadre de NEOMMA.** Le chantier est pleinement opérationnel et très actif. Ainsi, les nouvelles voies de maintenance E7 et E8 (dont E8 destinée à l'industriel Alstom) ont été achevées et réceptionnées. Les travaux se poursuivent à un rythme soutenu sur les parties historiques de l'atelier et voies de maintenance existantes. Le planning des travaux est conforme aux engagements pris vis-à-vis de la Métropole pour accompagner l'opération NEOMMA
- **La Métropole avait souhaité confier à la RTM par voie de mandat une importante opération de réparation d'un ouvrage d'art mixte voie – plateforme Tramway (ouvrage d'art Saint-Pierre).** Le marché de conception-réalisation a été attribué fin 2020. Les études et travaux ont été conduits conformément au programme et dans le respect du planning. Ainsi, la phase opérationnelle a débuté mi septembre 2021 pour une durée de 6 mois avec la fermeture de l'ensemble de l'ouvrage à la circulation tant en ce qui concerne la voie tramway que pour la circulation générale. Un plan de déviation de la circulation générale a été mis en œuvre après avis des services concernés de la Métropole et concertation avec la Mairie de secteur. Des services de bus de substitution ont été mis en place permettant le

rabattement sur la station Saint-Pierre des clients en provenant du segment des Caillols. Ce service, bien que créant une rupture de charge, répond aux besoins des clients qui ont compris les enjeux de l'opération. Une importante opération de communication a accompagné toute la phase travaux en informant les clients de modifications de l'offre de service. L'échéance de remise en service de la voie tramway fin mars 2022 est maintenue telle que prévue au démarrage des travaux

Le Schéma Directeur d'aménagement des sites

L'année 2018 a vu la mise en chantier et le développement des opérations du Schéma D'Aménagement des Sites. La validation du SDAS en 2016 et la mise en place de moyens contractuels réactifs (accord cadre d'achat) a permis un développement rapide et optimisé.

En 2019, les travaux sur les ateliers des sites d'Arenc, Capelette et Saint-Pierre sont achevés.

Le chantier de l'atelier principal de La Rose Surface est en pleine activité. Cette opération majeure et techniquement complexe aura nécessité de nombreux efforts de la part des services d'AMA et du MR dont l'activité est très fortement perturbée par cette opération. Le bâtiment social implanté au CSR est achevé et a été livré à ses occupants à la fin du 3^{ème} trimestre 2021.

De nombreuses opérations ont été livrées en 2021 : **le nouveau bâtiment d'exploitation de La Rose Surface, les locaux d'AMA et de CFE à LRM.**

Concernant les filiales :

- **Martigues :** l'opération de reconstruction et extension du dépôt bus est en cours et le bâtiment d'exploitation a d'ores et déjà été livré et les travaux concernant l'atelier sont en cours. Parallèlement, les études relatives à la transition énergétique ont débuté

- **La Ciotat :** les études de faisabilité relatives à la transition énergétique ont débuté et les études préalables sont en cours. Par ailleurs, les travaux de réaménagement et rénovation de la gare routière ont été livrés

Dépôts du Futur et Transition Énergétique

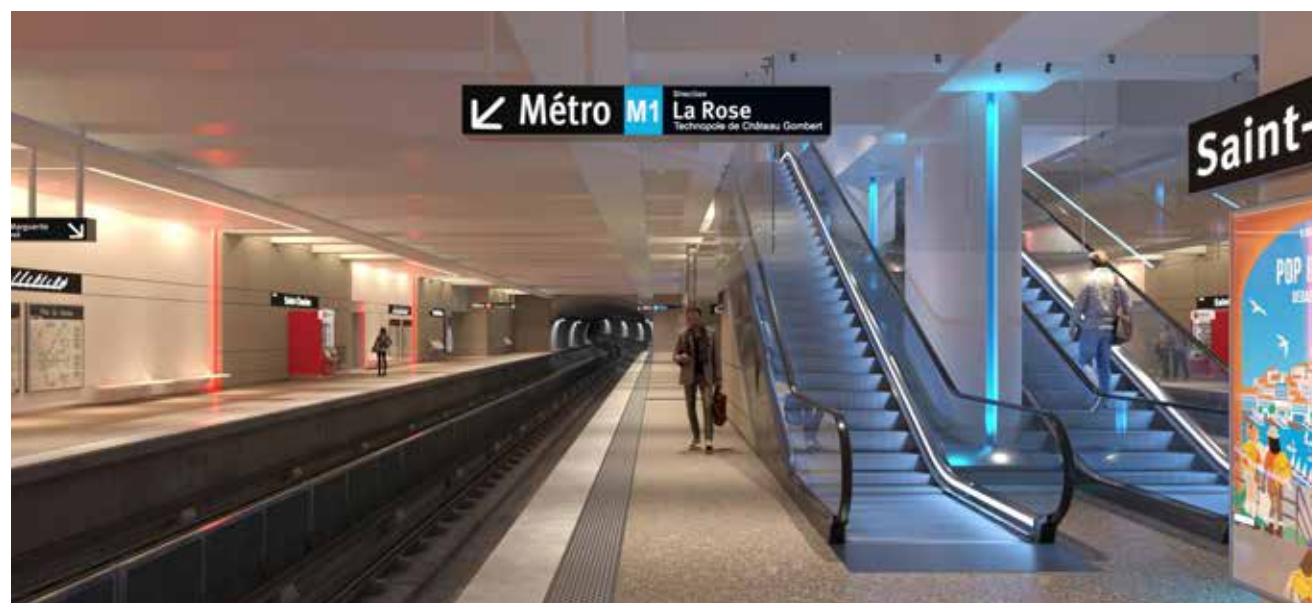
La réflexion sur les dépôts permettant d'accueillir les bus électriques dans le cadre de la transition énergétique a permis de stabiliser les hypothèses techniques, en vue de permettre :

- Leur adaptation et mise aux normes dans le cadre de la transition énergétique
- Leur augmentation de capacité afin de répondre à l'évolution de l'offre

Avec l'accord de la Métropole, le premier projet majeur portant sur le site Saint-Pierre a été engagé. Cette nouvelle opération a pour objectif de construire un ouvrage de superstructure d'à minima 3 niveaux permettant le remisage de 200 bus électriques, des véhicules du service Mobi Métropole ainsi que des agents RTM. Cet équipement accueillera l'infrastructure de rechargement électrique nécessaire à l'alimentation de l'ensemble du parc bus et VL.

Un marché global de performance a été lancé début 2021 et les 3 équipes admises à concourir ont été retenues en fin d'année. Les études de conception débuteront début 2022 pour une livraison de ce nouvel ouvrage envisagée fin 2025.

Afin de libérer le site durant la phase chantier, une opération tiroir sera réalisée sur le terrain des pharmacies militaires qui sera mis à disposition de la RTM par la Métropole. Ce site accueillera le parc bus, des locaux provisoires destinés à la prise de service des conducteurs ainsi qu'un atelier léger provisoire pour la maintenance rapide. De ce fait, l'impact de l'opération sur les activités d'exploitation et de maintenance sera contenu.



Concernant le site d'Arenc, des discussions sont en cours avec Euroméditerranée dans le cadre du projet de démolition - reconstruction sur place du dépôt. De même qu'à Saint-Pierre, il accueillera à terme 200 bus électriques. Cette vaste opération respectera les attendus urbanistiques et architecturaux définis en accord avec l'aménageur. Elle sera mise en chantier après la mise en service du site de Saint-Pierre, début 2026 pour une livraison envisagée début 2029.

La pré-programmation de l'ensemble des opérations liées à la transition énergétique ainsi que leur planning prévisionnel a été partagée avec la Métropole.

4.1.3. Enquêtes Origine / Destination (O/D)

Cette enquête permet d'estimer le **nombre de voyages effectués quotidiennement** sur les lignes enquêtées. Elle fournit **l'origine et la destination du déplacement** sur le réseau RTM, la chaîne modale, les motifs de déplacement, la fréquence, la catégorie socioprofessionnelle, le titre de transport, le sexe et l'âge du client, et les courbes de charge par tranche horaire.

Elle permet d'éclairer les évolutions de charge de notre réseau et montre chaque année les évolutions de la fréquentation.

Après un 1^{er} report en 2020 dû à la crise sanitaire, des enquêtes O/D sur une vingtaine de lignes de bus étaient prévues en 2021, pour la plupart impactées récemment par des évolutions du réseau. Les lignes autour des pôles Gèze et Bougainville étaient par exemple programmées pour faire suite à la restructuration de ce secteur en décembre 2019 et mieux en comprendre les impacts sur les habitudes de nos clients. La poursuite de la crise sanitaire sur 2021 en a décidé autrement et son impact persistant sur les déplacements de la clientèle a conduit à n'enquêter que quelques lignes en fin d'année lorsque le contexte s'est amélioré : les lignes B2, 18, 28, 41, 56, 97 et 98.

Les résultats de ces enquêtes sont encore en cours d'analyse, mais **il est déjà possible de souligner que le nombre de voyages effectués quotidiennement sur ces lignes varie de façon hétérogène par rapport aux dernières mesures réalisées (2014-2015).**

A titre indicatif sur les deux lignes nouvellement créées, les résultats sont très encourageants avec, par jour, plus de 800 voyages sur la ligne 56 et près de 2 300 voyages sur la ligne 98.

Pour rappel, 884 000 voyages étaient réalisés chaque jour sur notre réseau en 2019 : +15% depuis 2014 (+5% depuis 2017).

4.1.4. Comptage lignes scolaires

La Loi d'Orientations Mobilités a conduit à modifier la manière de transporter la clientèle scolaire sur quelques lignes spécifiques dédiées à leurs déplacements. Pour alimenter la réflexion qui a guidé la restructuration de cette activité et permettre une rentrée 2021 de qualité, une enquête de comptage avait été réalisée en 2020 sur les lignes existantes de renfort scolaire. La restructuration mise en œuvre, il s'est avéré important de réaliser une nouvelle enquête afin d'objectiver l'utilisation de ces services modifiés, de disposer d'éléments chiffrés afin d'ajuster les moyens alloués : pertinence de chacune des courses proposées, nécessité de doublage avec un 2^{ème} véhicule, etc.

Les résultats de cette deuxième enquête sont en cours d'analyse, mais globalement, **environ 3 mois après leur mise en service, 1 400 voyages sont effectués quotidiennement sur ces lignes créées spécifiquement pour les scolaires et les éléments qualitatifs confirment la bonne adéquation de cette nouvelle offre avec les besoins (élèves, établissements).**

4.2. Gestion du Parc

4.2.1. Parc RTM

	2020		2021	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Autocars			12	0,5
Autobus standards	431	5,3	426	5,9
Autobus standards (Électrique)	6	4,71	6	5,71
Autobus articulés	93	6,38	93	7,2
Autobus articulés (hybrides)	0	0	0	0
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	1,9	75	2,5
Minibus (moins de 30 places)	9	6,89	11	6,2
TOTAL	614	5	623	5,5
PMR	34	4,54	33	5,11
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	11,3	32	12,3
Métro (en nombre de rames)	35	36,1	35	37,1

12 cars, 2 minibus et 12 véhicules standard (RTM) ont été mis en service en 2021.

- **Équipements de sûreté** : 100% des bus sont équipés de caméras de vidéosurveillance, de portillons anti-agressions et de localisation par satellite
- **Priorité aux feux** : 178 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux dont 93 BHNS
- **Système de comptage** : tous les véhicules reçus en 2021, portant le total du parc à 553 bus et 10 tramways, sont équipés de systèmes de comptage passagers
- **Autres équipements** : 100% des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et de bandeaux d'information voyageurs



4.2.2. Parc La Ciotat et Gémenos

	31/12/2020		31/12/2021	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards	3	7,65	3	8,65
Autobus standards	2	11,84	2	12,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	22	6	25	4,94
Minibus (moins de 30 places)	3	4,71	3	5,71
Bus impérial	1	2,60	1	3,6
TOTAL	31	6,56	34	7,15
Autobus à gabarit réduit en location	1	7,20	0	0
TOTAL	32	5,95	34	7,15

6 autobus à gabarit réduit ont été mis en service en 2021.

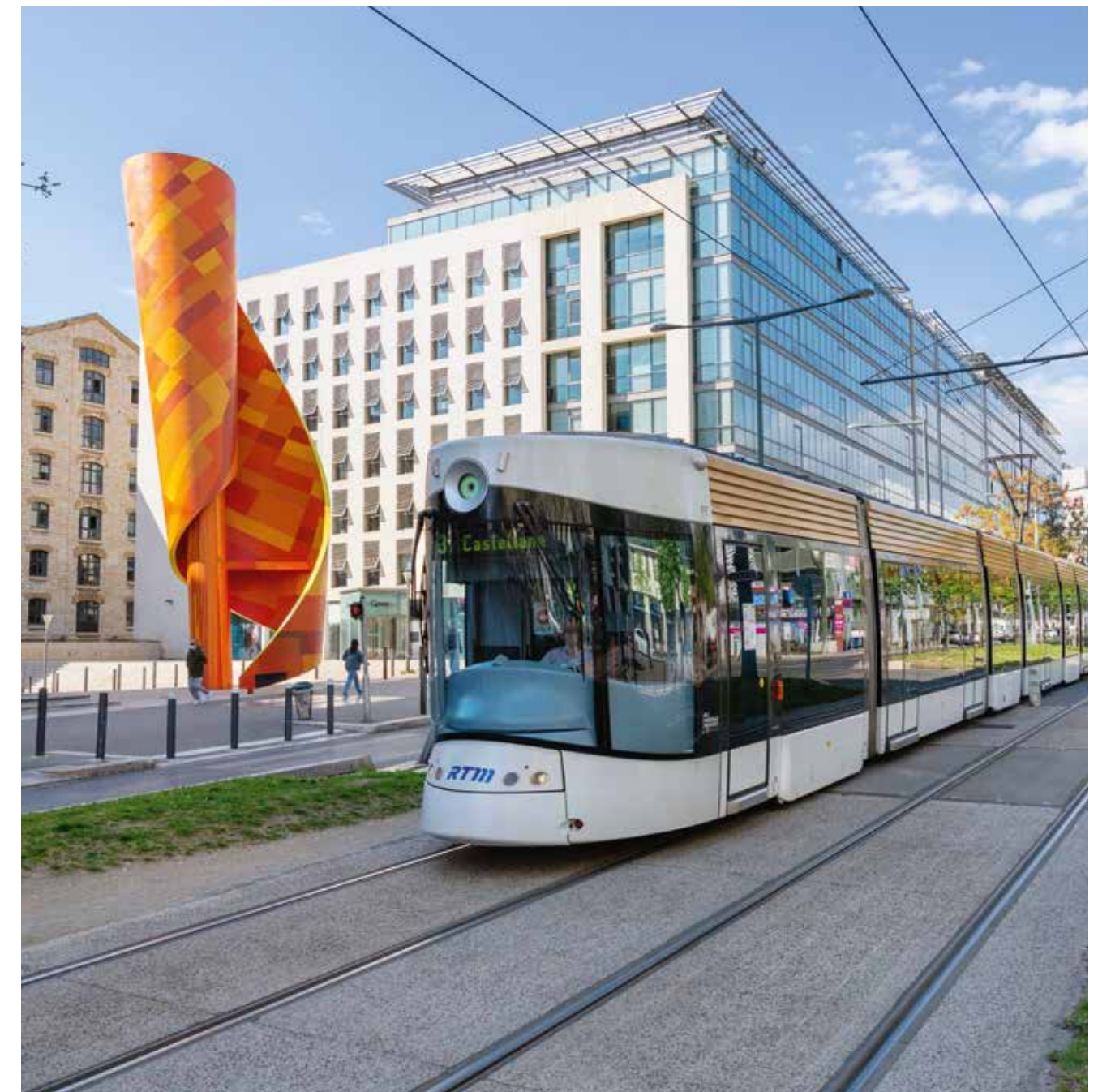
4.2.3. Parc Martigues

	31/12/2020		31/12/2021	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autobus standards	5	5	5	6
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	4,4	23	5,4
Minibus (moins de 30 places)	13	6	13	7
Moyen long (80 places)	17	8,3	17	9,3
TOTAL	58	5,8	58	6,9

4.3. Les moyennes des vitesses commerciales par mode

Il s'agit de vitesses théoriques correspondant aux kilomètres en ligne/temps de parcours en ligne (hors temps de battement).

	2020	2021
Bus	17,0 km/h	17,0 km/h
BHNS	18,3 km/h	18,6 km/h
Métro	31,1 km/h	31,2 km/h
Tramway	15,4 km/h	15,4 km/h





5. DONNÉES COMMERCIALES

BIPEZ ICI



5. DONNÉES COMMERCIALES

5.1. Les données commerciales

5.1.1. Le nombre d'abonnés

Près de 113 500 abonnés (équivalent mensuels) sont toujours présents à fin 2021 sur le réseau RTM malgré le contexte sanitaire toujours compliqué et ses impacts sur la mobilité. Leur nombre repart légèrement à la hausse malgré un réel manque de visibilité lié à la pandémie, peu propice à un engagement dans le temps (+ 2 400 abonnés soit +2% vs 2020).

Pour rappel, leur baisse en 2020 avait été contenue grâce aux mesures de service après-vente prises par AMP ainsi qu'à leur mise en œuvre rapide et dématérialisée par la RTM.

L'opération de reconquête clients à la rentrée 2021 (tarifs promotionnels sur les Pass 7 jours, 30 jours et Permanents) a permis de stabiliser les abonnés Pass Permanent tout en relançant le nombre des autres abonnés (+21% sur les Pass 7 jours, +11% sur les Pass 30 jours et +3% sur les Pass Annuels).

Le nombre d'abonnés reste cependant très en-deçà de celui de 2019 qui s'élevait à près de 132 400.

A noter une montée en puissance des abonnements métropolitains et Integral, non comptabilisés dans les chiffres ci-dessus et qui représentent désormais près de 8 000 abonnés, dont plus de 4 000 sur le Pass Etudiants Métropolitains.



En nombre d'abonnés équivalent 30 jours

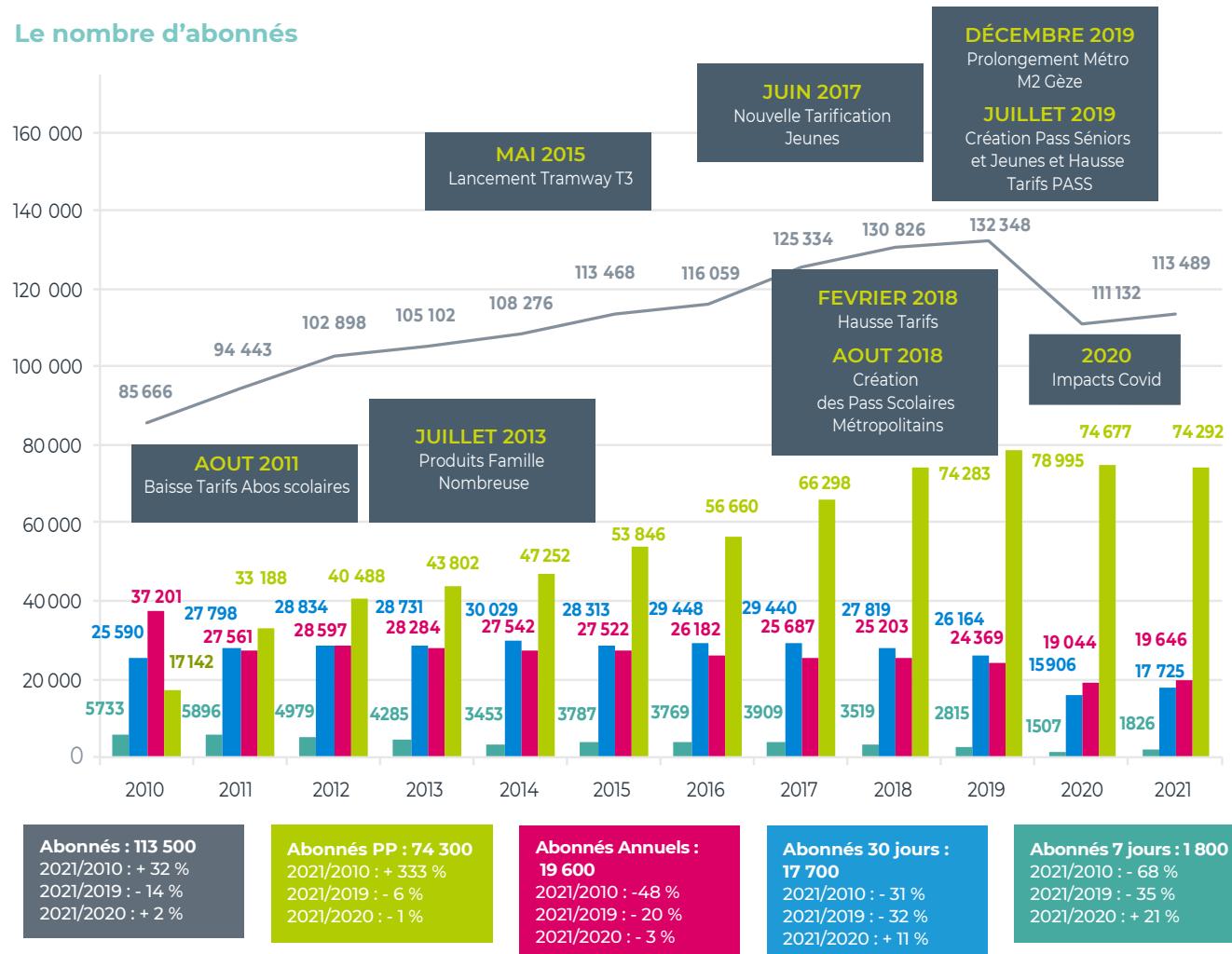
Produits	Total Réalisé 2021	Total Réalisé 2020	Total Réalisé 2019	Ecart 2021/2019	Ecart en % 2021/2019	Ecart 2021/2020	Ecart en % 2021/2020
Pass 7 jours	1 826	1 507	2 814	-989	-35%	319	21%
Pass 30 jours	17 725	15 906	26 165	-8 440	-32%	1 819	11%
Pass Annuel	19 646	19 044	24 374	-4 728	-19%	602	3%
Pass Annuel Pour Tous	8 352	6 881	9 784	-1 432	-15%	1 471	21%
Pass Annuel Jeunes	5 988	5 602	7 199	-1 211	-17%	386	7%
Pass Annuel Jeune Solidarité	3 885	3 720	3 898	-13	0%	165	4%
Pass Annuel Famille Nombreuse	1 005	2 256	2 959	-1 954	-66%	-1 251	-55%
Pass Annuel Solidarité	240	280	307	-67	-22%	-40	-14%
Pass Annuel Sénior	176	306	227	-51	-22%	-130	-42%
Pass Permanent	74 292	74 675	78 995	-4 703	-6%	-383	-1%
Pass Permanent Pour Tous	24 294	24 362	26 009	-1 715	-7%	-68	0%
Pass Permanent Jeunes	17 906	18 207	20 282	-2 376	-12%	-301	-2%
Pass Permanent Jeune Solidarité	17 030	17 590	18 222	-1 192	-7%	-560	-3%
Pass Permanent Famille Nombreuse	9 802	9 591	9 955	-153	-2%	211	2%
Pass Permanent Solidarité	2 741	2 710	2 720	21	1%	31	1%
Pass Permanent Sénior	2 519	2 215	1 807	712	39%	304	14%
Total Abonnés Périmètre RTM	113 489	111 132	132 348	-18 859	-14%	2 356	2%
Pass Etudiant Métropolitain	4 118	2 811	2 455	1 663	68%	1 307	46%
Pass Annuel Etudiant Métropolitain	440	271	338	102	30%	169	62%
Pass Permanent Etudiant Métropolitain	3 678	2 540	2 117	1 561	74%	1 138	45%
Pass Sénior Métropolitain	246	234	172	74	43%	12	5%
Pass Annuel Sénior Métropolitain	28	21	22	6	27%	7	33%
Pass Permanent Sénior Métropolitain	218	213	150	68	45%	5	2%
Total Abonnés Etudiants et Séniors Métropolitains	4 364	3 045	2 627	1 737	66%	1 319	43%
Pass Integral	3 340	2 813	3 256	83	3%	527	19%
Pass 30 jours Integral	1 162	958	1 533	-372	-24%	204	21%
Pass Annuel Integral	61	57	58	3	5%	4	7%
Pass Permanent Integral	2 117	1 798	1 665	452	27%	319	18%
Total Abonnés Integral	3 340	2 813	3 256	83	3%	527	19%
Total Abonnés Périmètre RTM, Métropolitain et Integral	121 193	116 990	138 231	-17 039	-12%	4 203	4%

5.1.2. Les déplacements occasionnels vendus

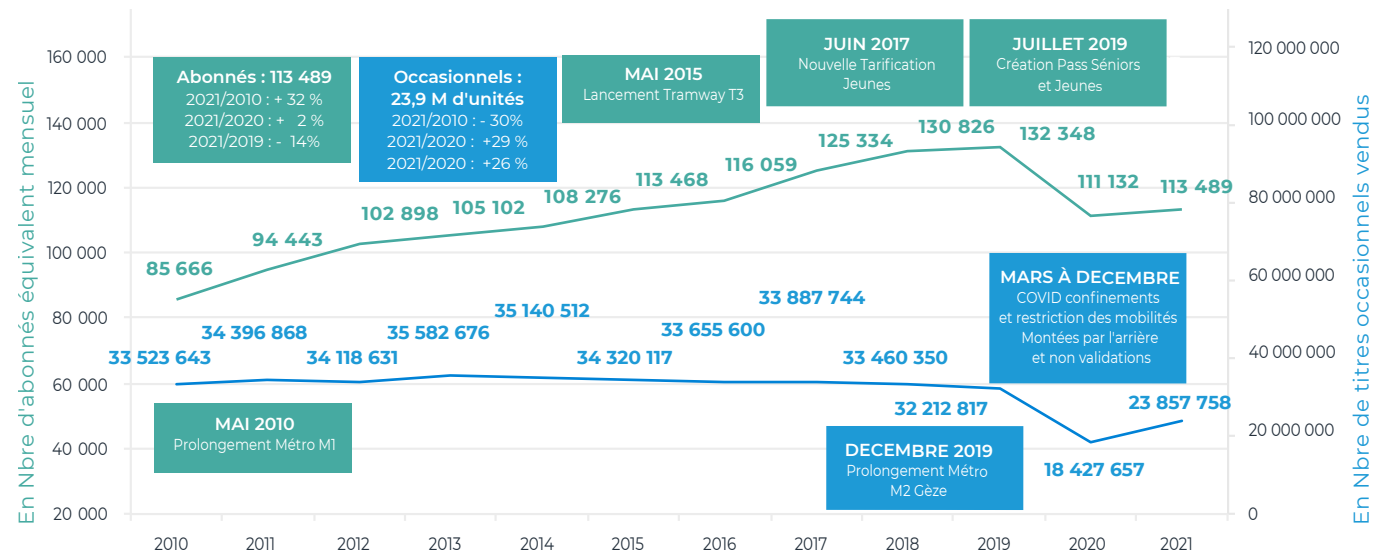
Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2021 est en nette augmentation par rapport à 2020 : 23,9M d'unités (une hausse de +5,4M d'unités, soit +29%). Il reste en net recul par rapport à 2019 qui enregistrait 32,3M d'unités vendues (baisse de -8,4M d'unités, soit -26%).

La reprise de la vente à bord a permis un rebond des volumes sur les Solo Secours, en augmentation de +53% vs 2020. Les titres Solos, Cartes Voyages et chargement Porte Monnaie Transport enregistrent des progressions entre +25% et +35%. Seuls les produits Groupes et cartes Journées sont en légère baisse (-3%), en lien avec une mobilité touristique et événementielle non retrouvée.

Le nombre d'abonnés



Les déplacements occasionnels vendus et le nombre d'abonnés équivalent mensuel



5.1.3. Analyse des recettes

Le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 71,2M€. Il est en hausse de près de **+11,5M€ par rapport à 2020 (+19%)**.

Les recettes liées aux titres occasionnels contribuent fortement à cette hausse avec +7,4M€. Les restrictions moins fortes en termes de mobilité en 2021 ont joué.

Les recettes liées aux abonnements sont en hausse de +3,7M€. Si l'on neutralise l'effet des remboursements d'abonnements en 2020 (environ 4,3M€) et le coût de l'opération reconquête en 2021 (0,85M€), les recettes liées aux abonnements sont quasi stables (+0,25 M€).

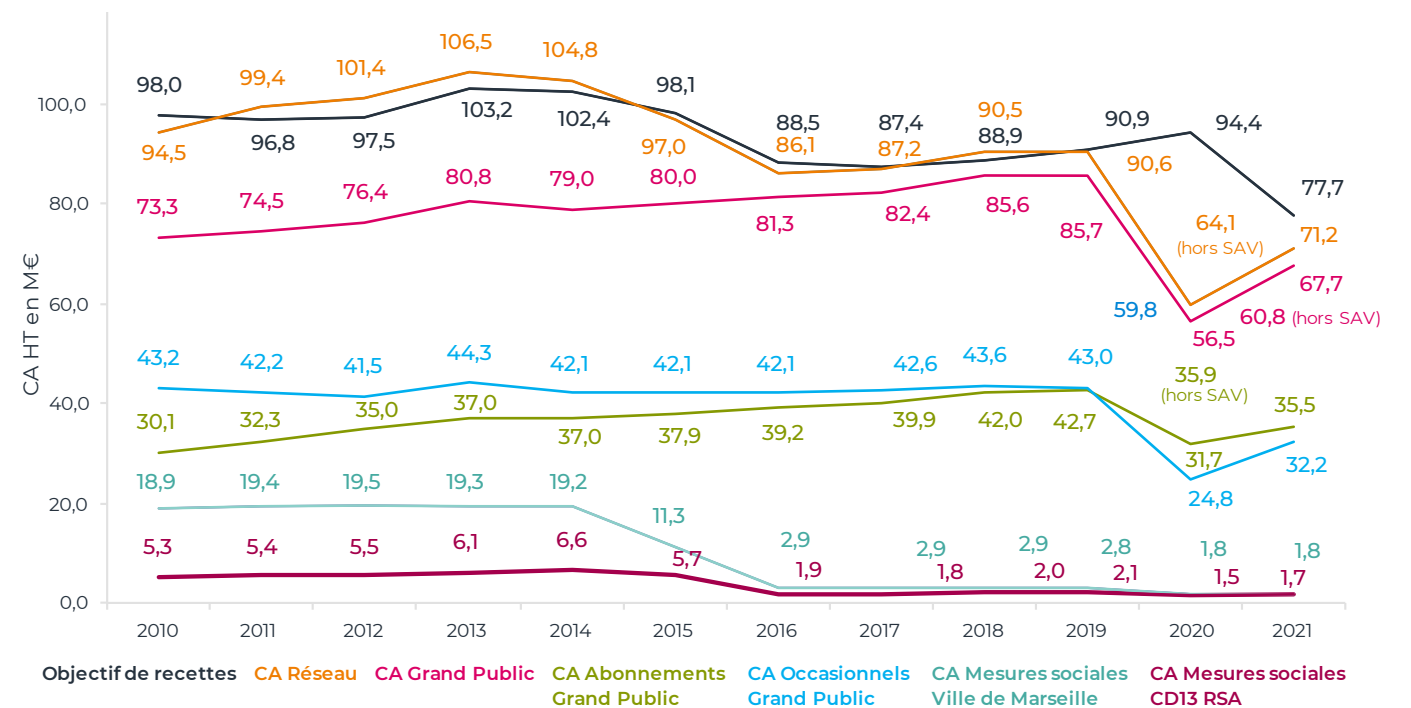
Depuis le début du contrat AMP / RTM jusqu'en 2019 avant la pandémie, le chiffre d'affaires grand public avait augmenté de près +17%, soit +12,5M€ (passage de 73,3M€ en 2010 à 85,7M€ en 2019). Depuis 2 ans il est fortement impacté par la pandémie et s'élève en 2021 à 67,7M€.

La politique commerciale de fidélisation de la clientèle, associée en 2020 à des mesures rapides et dématérialisées de service après-vente pour les abonnés ainsi qu'une opération de reconquête Clients à la rentrée 2021 (tarifs promotionnels sur les abonnements) ont permis de limiter l'impact de cette crise sanitaire exceptionnelle.

Le premier semestre 2021 a été le plus impacté par la crise sanitaire en lien avec les mesures gouvernementales : poursuite des couvre-feux de janvier à mars, troisième confinement en avril. Par rapport à l'année de référence 2019 d'avant Covid-19, les recettes sont en retrait de près de -30% sur le 1^{er} semestre (presque de -40% sur avril).

L'embellie estivale, liée à un pic touristique sur Marseille (recettes en retrait de -12% seulement en juillet et en août) ne s'est pas poursuivie à la rentrée scolaire. **Sur les 4 derniers mois de l'année les recettes enregistrent une baisse moyenne de -20%.**

Analyse des recettes



5.1.4. Analyse des déplacements

Les très fortes restrictions de mobilité imposées en 2020, associées à la diminution de certains motifs de déplacements, ainsi que les périodes de “non-validation” (montée par l’arrière dans les bus) avaient fait **diminuer le taux de correspondance sur le réseau** (passage de 1,59 en moyenne sur 2019 à 1,56 en 2020). **Le taux enregistré en 2021 remonte à 1,58 et se rapproche de 2019 malgré la poursuite des couvre-feux sur le 1^{er} trimestre et le 3^{ème} confinement.**

Les déplacements repartent à la hausse par rapport à 2020 (près de 14M de déplacements supplémentaires, soit +22%). Cette hausse est tirée par le mode bus qui enregistre une progression de ses déplacements de près de 30% (offre très impactée en 2020, montée par l’arrière et arrêt de la vente à bord).

L’analyse des déplacements par famille de produit confirme que les **produits occasionnels** sont ceux qui ont vu leur nombre de déplacements augmenter le plus en 2021 vs 2020, avec **une hausse de près de +30%**. Les mesures sociales ou les abonnements qui avaient mieux “résisté” en 2020 progressent de +20% environ.

Le Pass Sûreté permettant aux forces de l’ordre de circuler librement sur le réseau a enregistré en 2021 un total de 300 000 déplacements pour sa deuxième année de fonctionnement, soit un doublement par rapport à 2020.

À noter le maintien d’une part forte **des déplacements effectués avec des abonnements interurbains** (Pass Intégral et Métropolitains) : ils représentent en 2021 plus de 2,5% des déplacements effectués. **Les Pass Etudiants et Séniors Métropolitains continuent leur montée en puissance** puisque malgré la crise, ils voient leur nombre de déplacements multipliés par 3 depuis 2019 (plus de 600 000 déplacements pour le Pass Etudiant Métropolitain et plus de 40 000 pour le Pass Sénior Métropolitain).

Bilan des Déplacements par Mode (consos ou primo-validations)	2021		2020		2019		Ecart 2021 vs 2019		Ecart 2021 vs 2020	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	En %
Bus	29,4	38%	22,6	36%	40,8	39%	-11,4	-27,9%	6,8	29,9%
Métro	36,4	48%	30,8	49%	47,4	46%	-10,9	-23,0%	5,7	18,4%
Tramway	10,7	14%	9,5	15%	15,9	15%	-5,2	-32,8%	1,2	13,2%
Total Réseau	76,5		62,8		104,1		-27,5	-26,5%	13,7	21,8%

Bilan des Déplacements par Produits (consos ou primo-validations)	2021		2020		2019		Ecart 2021 vs 2019		Ecart 2021 vs 2020	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	En %
Abonnements	38,8	50,6%	32,7	52,1%	53,4	51,3%	-14,6	-27,4%	6,0	18,3%
Occasionnels	22,4	29,3%	17,2	27,4%	30,7	29,5%	-8,3	-27,1%	5,2	30,0%
Mesures sociales	15,4	20,1%	12,9	20,5%	19,9	19,2%	-4,6	-22,9%	2,5	19,5%
Total	76,5		62,8		104,1		-27,5	-26,5%	13,7	21,8%

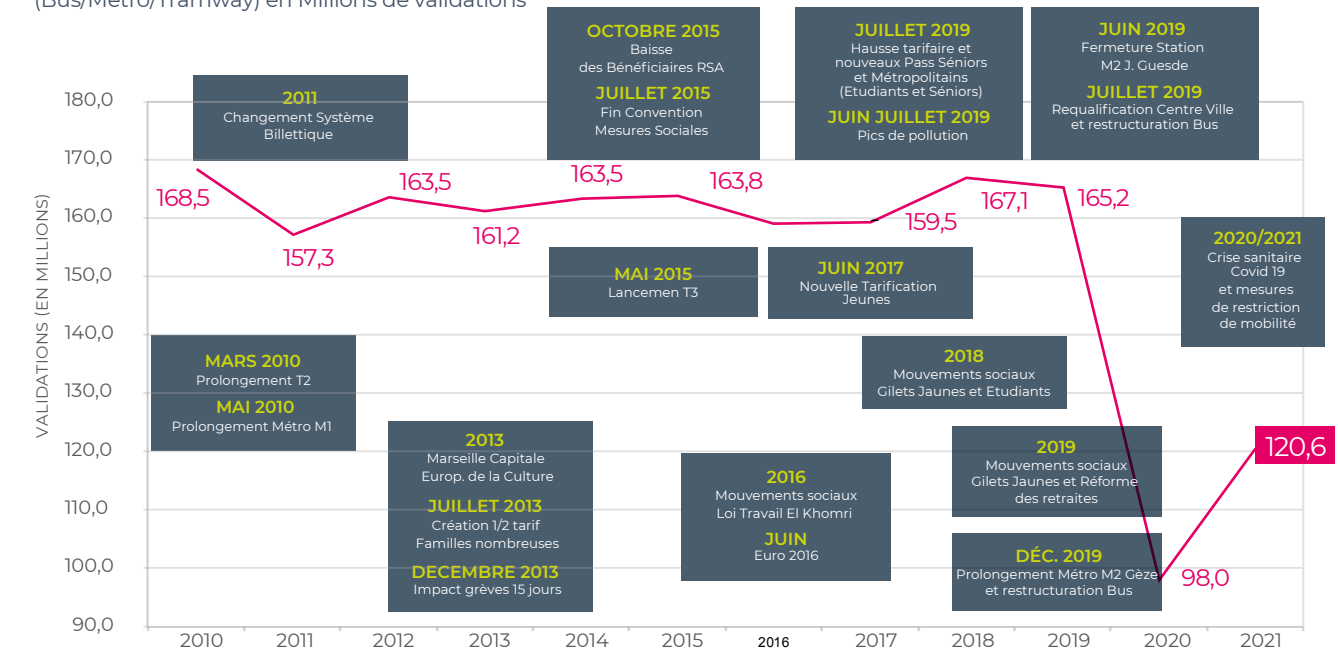
5.1.5. Analyse de la fréquentation

La fréquentation est en progression par rapport à 2020 mais reste en fort retrait par rapport à 2019, année normale de référence avant crise sanitaire (+23M de validations vs 2020, -45M de validations vs 2019). L’année 2021 se décompose en deux grandes séquences avec un premier semestre (-27% vs 2019) encore très touché par les mesures de restriction de mobilité (couvre-feu, troisième confinement) et un deuxième semestre plus favorable mais ne permettant pas de retrouver des niveaux de 2019 (-19%).

La structure par mode reste quasi-identique à 2020 avec par rapport à 2019 une **montée en puissance du mode métro (+2%)** au détriment du bus (-1%) et du tramway (-1%).

L’importance des impacts de la pandémie de Covid-19 et des mesures associées rendent tout autre retraitement d’évènement délicat, tant l’ampleur des baisses liées aux mesures de restriction de mobilité et de changement d’habitudes est importante.

Fréquentation du Réseau RTM depuis 2010 (Bus/Métro/Tramway) en Millions de validations



Bilan des Validations	2021		2020		2019		Ecart 2021 vs 2019		Ecart 2021 vs 2020	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	En %
Bus	46,0	38%	35,3	36%	64,1	39%	-18,1	-28,2%	10,7	30,3%
Métro	57,9	48%	48,3	49%	76,6	46%	-18,7	-24,4%	9,6	19,9%
Tramway	16,6	14%	14,4	15%	24,5	15%	-7,9	-32,2%	2,3	15,7%
Total Réseau	120,6		98,0		165,2		-44,7	-27,0%	22,6	23,0%

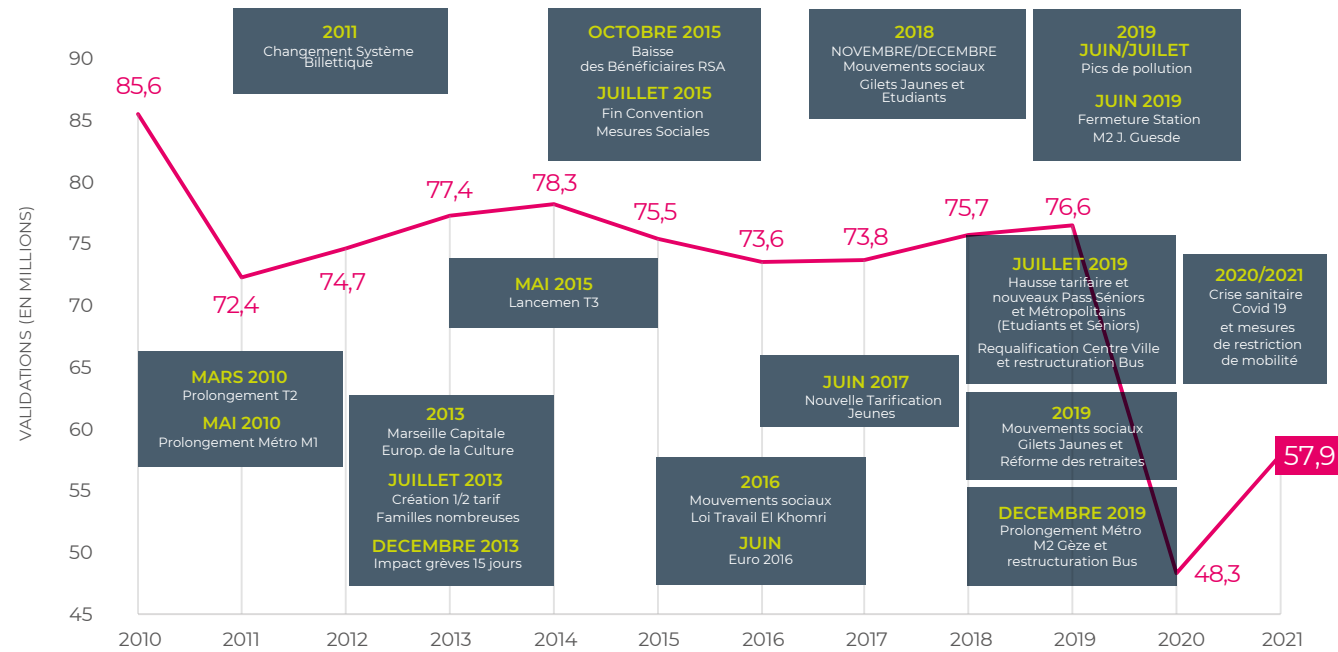
En %, la hausse des validations vs 2020 par famille de produits est en ligne avec celle observée sur les déplacements et détaillés précédemment (abonnements +16,5% / occasionnels +30,4% / mesures sociales +21%)

En volume, le recul impacte avant tout les abonnements (8,1M de validations), puis les occasionnels (7,6M de validations) et enfin les mesures sociales (4,4M de validations).

a. Fréquentation Métro

Fréquentation du Métro depuis 2010

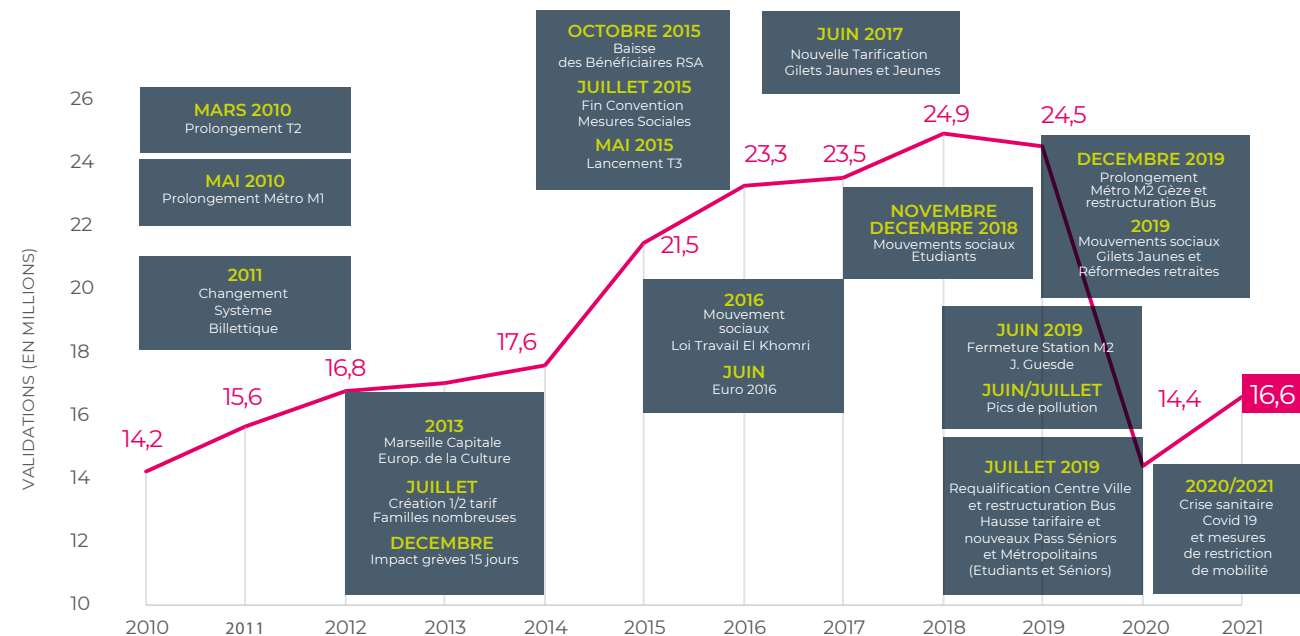
en Millions de validations (y/c correspondances M1/M2)



b. Fréquentation Tramway

Fréquentation du Tramway depuis 2010

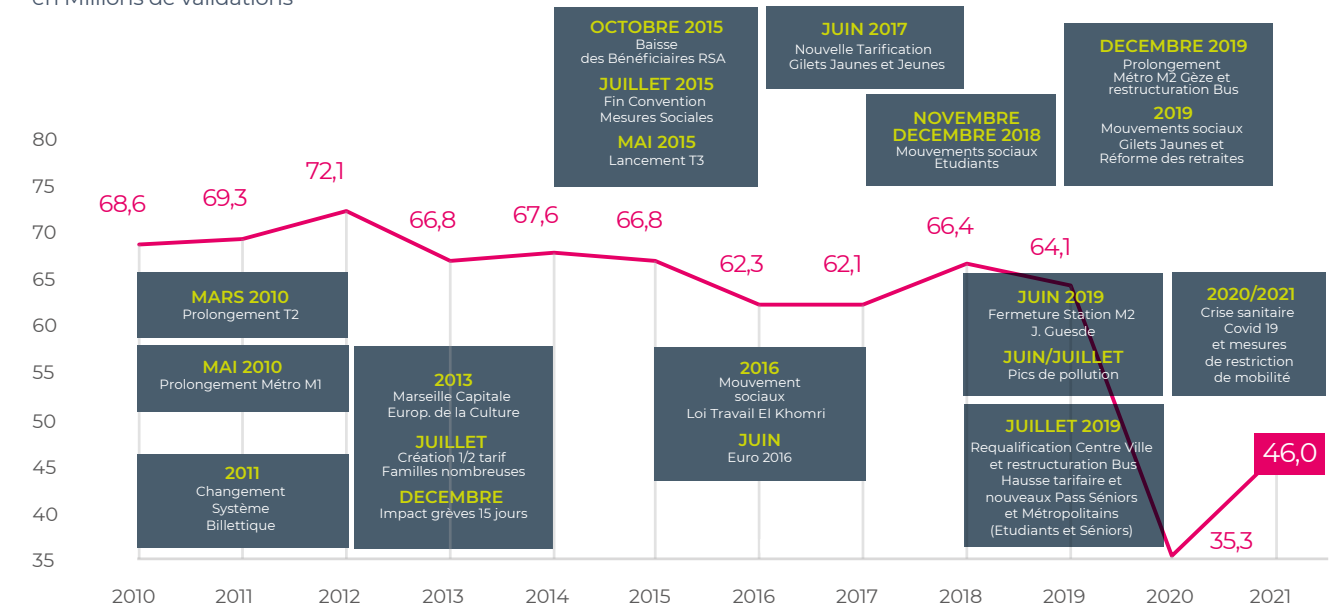
en Millions de validations



c. Fréquentation Bus

Fréquentation du Bus depuis 2010

en Millions de validations



5.1.6. Les actions commerciales

a. Information voyageurs

L'organisation

Au cœur du centre de supervision des réseaux, un poste dédié à l'information voyageurs temps réel :

- Permanence 24/24h, 7/7j, 365 jours par an
- Plus de 900 000 emails d'alertes trafics
- Plus de 80 millions de notifications trafic envoyées en 2021 via l'application

L'application RTM

Un support fortement plébiscité par notre clientèle :

- Les clients sont fidèles : ils la consultent plusieurs fois par jour et la paramètre pour trouver les informations dont ils ont besoin dès la page d'accueil

- Plus de 60 000 connexions / jour en situations perturbées
- De nouveaux services en 2021 : refonte de la home page, intégration du nouveau formulaire de contact, optimisation de l'envoi des campagnes pushes en moins de 3 minutes pour 100 000 notifications, amélioration continue des fonctionnalités
- Une page d'accueil simple, complète et efficace qui permet d'accéder à ses favoris au premier coup d'œil, les transports autour de vous avec la géolocalisation, l'abonnement aux alertes trafic de vos lignes favorites pour être prévenu des perturbations sur le réseau et un "menu burger" permettant d'accéder à tous les services disponibles sur l'appli RTM pour ne jamais être perdu !

Le site internet

Une vitrine digitale qui répond aux évolutions numériques :

- Jusqu'à 100 000 connexions / jour en cas de situations perturbées
- Un design attrayant et ergonomique. Visibilité améliorée sur les moteurs de recherche. Et toujours de nouvelles expériences de navigation
- De nouveaux services en 2021 : intégration du nouveau formulaire de contact et du réseau scolaire

La carte interactive

Création de la carte interactive, intégrée au nouveau site rtm.fr

Elle rassemble l'ensemble des informations nécessaires pour se déplacer sur une carte : recherche d'itinéraires, localisation des bus, horaires en temps réel aux arrêts, alerte trafic sur les lignes etc.

Le site Internet lebateau-frioul-if.fr

Reprise et actualisation des données, horaires et mise en conformité des nouvelles réglementation RGPD.

Des outils d'informations diversifiés dans les véhicules, en stations et aux arrêts

Modernisation de l'ensemble des systèmes d'information voyageurs

Dans ce cadre, la RTM a notamment fait développer un nouveau système de gestion centralisé des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux.

Au travers d'un seul outil, les objectifs sont :

- Améliorer la qualité et la réactivité dans la diffusion de l'information voyageurs
- Centraliser et coordonner l'information voyageurs dans une vision multi-opérateurs, multi-réseaux, multi-modes de transports et multi-canaux de diffusion

Nouveaux équipements d'information voyageurs

Pôles d'échanges multimodaux et métro

Les pôles d'échanges ainsi que la gare routière bénéficient de nouveaux écrans d'information voyageurs sur les points d'arrêts et des écrans multilignes positionnés dans la gare.

A horizon 2025, l'ensemble des stations de Métro et tous les pôles d'échanges seront pourvus d'horaires en temps réels et informations trafic.

Bus

En plus des 100 bornes installées depuis 2019, 30 bornes autonomes supplémentaires sont installées sur les principaux arrêts du réseau bus.

Des gains significatifs pour nos clients :

- Accessibilité : suppression du texte défilant, des majuscules, lecture audio pour personnes malvoyantes
- Fiabilité : meilleure info en situation perturbée (retour présence de messages en cas de perturbation inopinée, affichage temps d'attente plus fiable)



Bateau

La gare maritime bénéficie de panneaux d'indication du nombre de places disponibles pour les prochains départ bateaux.

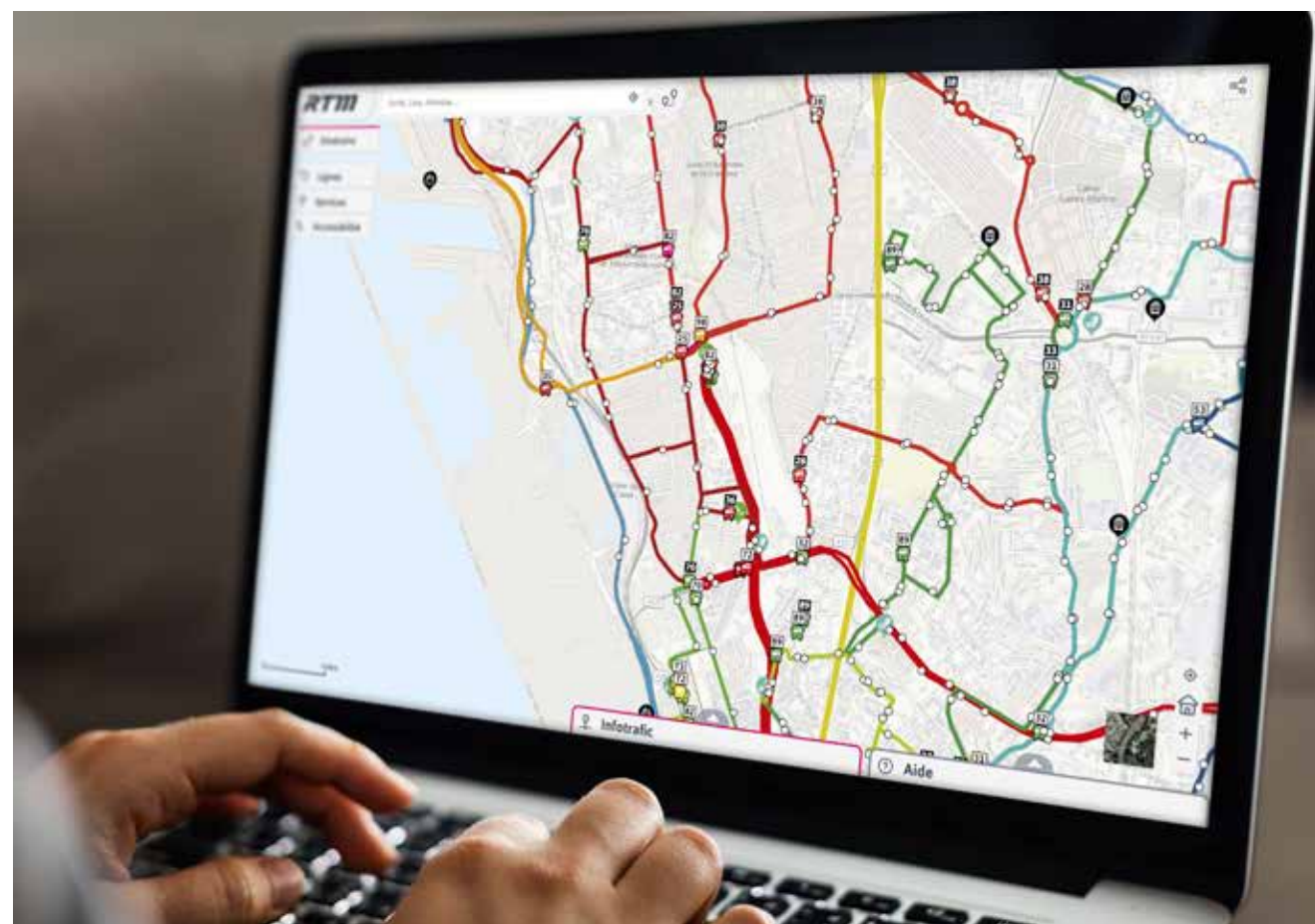
b. La relation client

Réseau de distribution de titres de transport

- 110 distributeurs dans le métro / 76 sur le tram / 15 sur le réseau bus
- 150 dépositaires
- Vente Grands Comptes et livraisons : 1 700 entreprises, administrations, établissements scolaires, associations, etc. (dont 600 en convention)
- Un réseau de conseil et de service après-vente : 8 agences sur Marseille pour l'information sur l'offre de transport, création de la carte, mise à jour des statuts, achat Pass XL Permanent (350 000 contacts annuels, 90% du service après-vente assuré en temps réel, 150 000 statuts réductions ou gratuités mis à jour)

L'administration clients RTM central en 2021

- 90 000 attributions libres circulation
- Près de 200 000 changements de statuts
- 30 000 créations d'abonnements Pass Permanent (dont la gestion exclusive du Pass Permanent Intégral, Pass Métropolitain et gestion du Pass Sûreté pour le compte de la Métropole)
- 10 000 abonnés Pass Permanent justifiés par Internet (préalablement gérés dans les espaces services client)
- 600 pass attribués mensuellement aux personnes évacuées
- 14 000 pass mensuels et annuels grands comptes



L'accueil téléphonique 04 91 91 92 10 (certifié NF service)

- 156 000 appels sur le serveur vocal et les opérateurs

Les réclamations clients et demandes d'information (certifiées NF service)

- 10 900 contacts reçus (contre 16 200 en 2020 lié au Covid-19)

2021 a vu l'appropriation de l'outil CRM relation clients par une trentaine de collaborateurs de diverses directions RTM. Les effets positifs sont nombreux : des délais de traitement raccourcis, des réponses plus adaptées, une meilleure expérience et un accompagnement client.

La multiplication des supports d'information et la digitalisation des services engendrent une augmentation des contacts (charge doublée depuis 2017 en faisant abstraction de l'épisode Covid-19 si particulier).

c. La commercialisation

Prospection et Information commerciale CRM

Campagnes ciblées et personnalisées par email et SMS : communications transactionnelles (notification SEPA), relationnelles (carte retrouvée) ou commerciales (produit plus adapté selon les situations), la dynamique commerciale engagée par la RTM

visée à fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, à accroître le trafic et à améliorer la satisfaction client grâce à une relation client personnalisée.

Plus de 25 campagnes sont aujourd'hui automatisées à destination des clients, avec des logiques de relance et de véritables parcours de contact. Ceux ne sont pas moins de 3 millions de correspondances ciblées envoyées automatiquement par mail et/ou SMS. Puissant outil de communication, il permet de mieux correspondre avec les clients, d'anticiper leurs besoins, de les fidéliser et d'en conquérir de nouveaux.

Par la promotion avec nos prescripteurs

Campagnes terrain de promotion par cible tout au long de l'année : marketing direct, actions terrain (présences dans les centres commerciaux ou salons), distributions de documentations pour accompagner les établissements scolaires, CROUS, logements étudiants, communication dans les restaurants universitaires, auprès des prescripteurs, etc.

Par la promotion sur nos supports

Communications commerciales de nos abonnements et produits sur tout le réseau et véhicules, points de vente, dépositaires, aux arrêts à proximité des établissements, etc.



5.2. Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs

La mobilité urbaine est en pleine mutation : de nouveaux modes de déplacements offrent de nouvelles façons de se déplacer, et l'évolution des technologies permet de réinventer la façon de proposer les services. Ces évolutions sont autant d'opportunités de faire évoluer les services aux voyageurs.

La RTM poursuit ses efforts en matière d'innovation pour offrir de nouveaux services à ses utilisateurs, avec deux axes :

- **Renforcer l'attractivité du transport public** en améliorant l'expérience clients
- **Promouvoir l'intermodalité** pour réduire l'auto-solisme



5.2.1. Renforcer l'attractivité du transport public en améliorant l'expérience clients

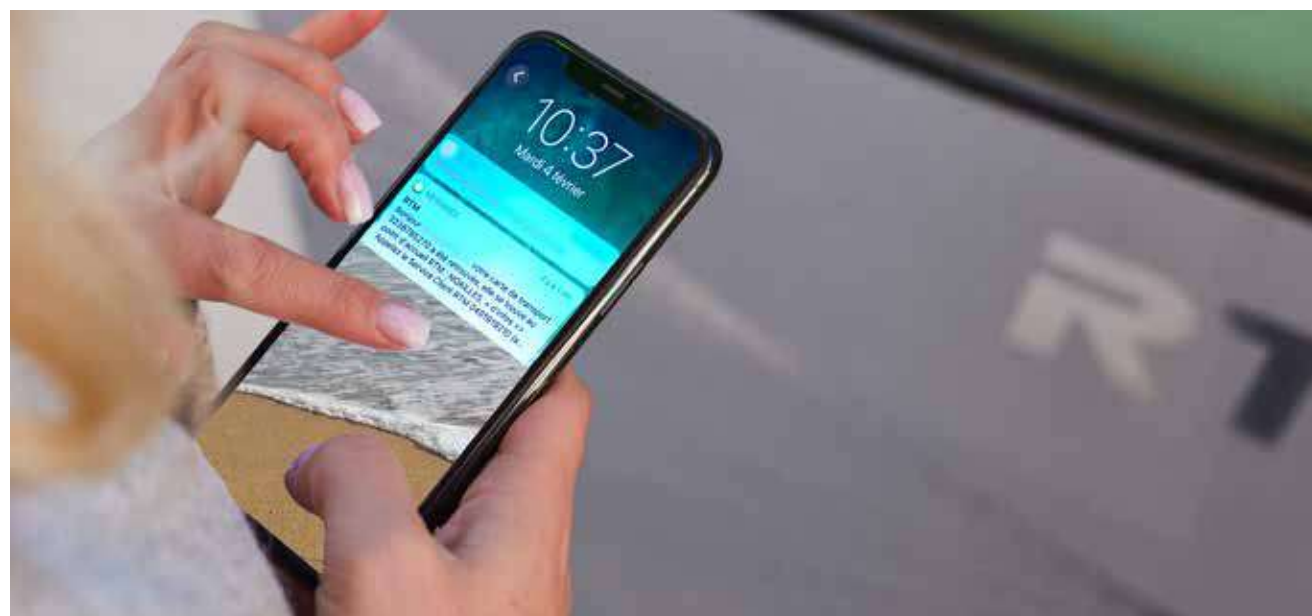
a. RTM Guidage : un GPS Indoor dans le métro à destination des usagers avec déficience visuelle

Pour faciliter le déplacement des utilisateurs en situation de déficience visuelle, et par extension de tous les utilisateurs, la RTM a développé une **application mobile de guidage** dans le métro à Marseille.

A la manière d'un GPS piéton, l'utilisateur se laisse guider pas à pas dans le métro, grâce à des indications sonores et visuelles. Cela est possible grâce à un réseau de **balises Bluetooth sans fil** installé dans les **29 stations de métro**. Ces balises permettent d'identifier la position d'un smartphone même lorsque le GPS ne fonctionne pas, comme c'est le cas dans la plupart des stations de métro.

Ce service de guidage a été développé avec l'aide de **près de 30 utilisateurs malvoyants et non-voyants**, qui ont testé l'application tout au long du projet.

La RTM est ainsi le premier réseau de transport en commun à proposer un service de guidage indoor sur l'ensemble de son réseau métro.



b. Construire les services de demain avec les clients

La RTM place le client au cœur de la création et de l'évolution des services.

Un panel d'environ 1 500 clients volontaires est régulièrement sollicité pour donner son avis sur les projets en cours, et construire les services de demain avec les agents de la RTM.

Des campagnes de recrutement de correspondants sont régulièrement ouvertes, permettant de recueillir des avis sur de nombreux sujets tels que :

- Le sentiment de sécurité
- L'appli mobile et le site internet
- La propreté
- La satisfaction
- Les campagnes de communication

Des ateliers ou entretiens sont régulièrement mis en place pour proposer aux clients d'apporter leur expérience et leurs idées dans la conception des nouveaux services de la RTM.

Ainsi, en 2021, plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application mobile), mais aussi pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité.

5.2.2. Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'auto-solisme

a. La RTM s'associe à tous les acteurs de la mobilité à Marseille

La RTM s'associe aux autres acteurs de la mobilité du territoire pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacement, et rendre les alternatives à l'auto-solisme attractives.

Pour cela, la RTM conclut régulièrement des partenariats avec les autres fournisseurs de mobilité (autopartage, vélo, trottinettes en libre-service, abri vélo), afin d'intégrer ces offres à son application et proposer un large choix de solutions de déplacements. De plus, des offres commerciales sont mises en place

et proposées aux abonnés RTM, afin de les inciter à découvrir ces services de mobilité complémentaires au transport en commun, et inciter les non-abonnés à s'abonner.



b. Un parking dédié au covoiturage avec caméra de comptage dans le nouveau parking de la Rose.

Afin d'inciter les utilisateurs à covoiturer, la RTM a mis en place un espace de stationnement de 37 places réservées au covoiturage au sein du nouveau P+R de la Rose.

En entrée du parking, une caméra intelligente détecte le nombre d'occupants dans le véhicule, et actionne l'ouverture des barrières lorsqu'au moins 2 personnes ont été détectées. Ce système a été mis au point avec Pryntec, start-up spécialisée dans les solutions de comptage par vidéo intelligente.

La RTM est le 2^{ème} réseau après Rennes à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra.



c. De solutions de mobilités pour les salariés RTM, alternatives à la voiture individuelle

Afin de permettre à ses salariés de limiter leur empreinte carbone liée aux déplacements en voiture, la RTM a mis en place depuis juin 2020 un service de covoiturage. Les salariés peuvent trouver un covoiturage domicile - travail (en interne ou en externe) via l'application Karos : le conducteur est dédommagé. Depuis le lancement, près de 2500 trajets en covoiturage ont été effectués par les salariés RTM.

COVOITURAGE DOMICILE-TRAVAIL
Partenariat RTM avec l'application Karos

À LA ROSE AVEC KAROS, LA RTM VOUS ENLÈVE UNE ÉPINE DU PIED !

Passager : voyagez gratuitement - 2 trajets/jour (25km/trajet)
 Conducteur : gagnez 2€/trajet/personne
 Diminuez votre empreinte carbone
 Donnez du peps à vos trajets

Téléchargez l'appli Karos, créez votre compte, indiquez votre appartenance à la RTM, enregistrez votre carte de circulation (Pass Pro).
 Retrouvez plus d'infos sur intranet : ma vie dans l'entreprise > me déplacer > je covoiture

5.3. Les Enquêtes de Satisfaction Clientèle

5.3.1. Enquête de Satisfaction Clientèle

a. Enquête réseau

Cette enquête, actualisée tous les ans en octobre, est réalisée auprès de plus de 6 000 clients qui sont interrogés sur leur satisfaction de l'ensemble du réseau et par mode.

Les résultats de l'enquête Satisfaction 2021 se stabilisent à un haut niveau (1 point de progression pour chaque mode), après la forte hausse observée en 2020 : **89 % des clients interrogés se déclarent en effet satisfaits de l'ensemble du réseau RTM** (vs 88% en 2020 et 84% en 2019).

Dans un contexte fortement impacté par la crise sanitaire, **la satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM est forte avec près de 9 clients sur 10 satisfaits**. Les objectifs fixés par l'Autorité Organisatrice sont tous dépassés.

Ces résultats sont le fruit d'une mobilisation des agents et d'une adaptation de la RTM aux confinements et couvre-feux successifs **ayant permis le maintien d'une offre de transport et de services de qualité tout au long de la crise sanitaire.**

- **Une offre de transport maintenue à 100%** associée à une baisse de fréquentation, un accompagnement de tous au service des clients pour maintenir l'offre de service et un nettoyage renforcé (désinfection quotidienne de tous les points de contacts, nébulisation)
- **Une reprise des actions anti-fraude** avec plus de visibilité des contrôles, après la mobilisation des vérificateurs sur le respect des gestes barrières en 2020
- **La poursuite de l'amélioration de l'information voyageurs dynamique** grâce à une fiabilisation des systèmes et des process (installation de nouveaux écrans, outils de supervision, amélioration de l'accessibilité des informations, amélioration des process)

- **La digitalisation de la relation clients** avec une gestion sur mesure grâce à de nouveaux outils digitaux : fiabilisation de l'envoi des alertes trafic (près d'1 million d'alertes envoyées en 2021), informations voyageurs ciblées en cas de perturbations importantes (environ 8 000 mails envoyés aux utilisateurs des P+R, clients de T1, etc.), et traitement optimisé des réclamations avec un délai moyen de réponse inférieur à 24 heures
- **Des améliorations de l'offre et du réseau** avec la poursuite de la rénovation des stations de métro : mise en place d'éclairage LED amélioré (9 stations en 2021), le déploiement de la nouvelle signalétique dans les pôles d'échanges, la mise en accessibilité UFR de 190 nouveaux arrêts, la livraison du P+R La Rose avec une capacité doublée (800 places au total désormais) et des services supplémentaires, la restructuration complète des lignes de renfort scolaire, le renforcement de l'offre d'été, etc.
- **La mise en place d'une stratégie de reconquête clients** en lien avec la baisse de fréquentation due à la crise sanitaire avec une offre commerciale attractive à la rentrée (Pass 7 jours valable 10 jours, Pass 30 jours valable 45, et 1 mois offert pour toute souscription de Pass permanent)

Une hausse de satisfaction perçue par nos clients au global réseau et sur tous les modes :

- Réseau RTM : **89% de satisfaction** (vs 88% en 2020)
- Bus : **88% de satisfaction** (vs 87% en 2020), objectif AMP de 80%
- Métro : **94% de satisfaction** (vs 93% en 2020), objectif AMP de 92%
- Tramway : **97% de satisfaction** (vs 96% en 2020), objectif AMP de 95%

De nombreux critères sont en hausse en lien avec les actions menées par la RTM.



Les critères de contrôle, en lien avec la reprise des actions anti-fraude :

- Nombre de contrôles (en hausse sur les 3 modes)
- Attitude des vérificateurs (en hausse sur le bus et le tramway)

Les critères de propreté, qui progressent 2 années consécutives sur le bus et le métro, en lien avec les opérations de nettoyage renforcé notamment, mais également avec la baisse l'affluence :

- Propreté des arrêts et stations (en hausse sur les 3 modes)
- Propreté des véhicules (en hausse sur le bus et le métro)

Les informations voyageurs délivrées en situation perturbée qui progressent 2 années consécutives sur les 3 modes, en lien avec les actions mises en place depuis plusieurs années par la RTM sur l'IV en général, et l'IV dynamique en particulier.

Les critères en lien avec les chauffeurs et le confort, en lien avec la mobilisation des différentes équipes pour s'adapter aux confinements et couvre-feux successifs mais aussi garantir l'offre de service :

- Qualité de conduite, accueil, informations et conditions de vente des titres
- Confort lors du parcours

b. Enquête de satisfaction Gare Routière

Dans le cadre de la certification NF Service Pôle d'Echanges Multimodal, une enquête de satisfaction spécifique est également menée chaque année à la gare routière Saint-Charles.

Malgré un contexte toujours perturbé par la situation sanitaire, les résultats 2021 sont stables, à un très haut niveau :

- **97% des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits** du service
- **90% des utilisateurs des guichets de la billetterie nationale et internationale sont satisfaits** du service

5.3.2. Les autres Enquêtes

a. Les informations délivrées aux voyageurs sur les écrans

L'information voyageurs est un élément central dans le vécu clients de la mobilité, et cet enjeu est au cœur des préoccupations de la RTM. Depuis environ 2 ans, différents dispositifs de supports d'information voyageurs ont été déployés au sein du réseau de surface (bus et tramway) pour être au plus près des clients et de leurs besoins.

Une étude qualitative a été menée pour effectuer un diagnostic de ces supports d'information et en vérifier la pertinence, l'intérêt et l'impact sur la mobilité des usagers, et le cas échéant déterminer les améliorations à apporter.

Assez logiquement, la recherche d'informations est différente selon les modes :

- Sur le tramway, la fréquence forte de l'offre réduit le besoin d'information des voyageurs. Les écrans ne sont consultés qu'en cas d'attente perçue comme longue
- Sur le bus en revanche, les clients sont en recherche de réassurance et multiplient les sources d'informations (IV à l'arrêt, infos digitales, conducteurs et autres voyageurs). Ils ont du coup plus tendance à remarquer toutes les perturbations, même les plus minimes

De manière générale, les clients sont en attente d'informations simples, basiques et très concrètes pour leur parcours : les numéros de lignes, les destinations, et les temps d'attente associés (2 prochains passages). Dans la mesure du possible, ces informations doivent être visibles en un seul coup d'œil.

Ils sont également en attente de messages clairement visibles en cas de perturbation des lignes desservant l'arrêt.

En revanche, les autres informations sont jugées comme superflues et il est pertinent de les afficher en petit, en défilement, dans le cas de correspondances, sans pour autant gêner les autres informations jugées essentielles.

Dans le détail, les résultats sont assez différents sur les 5 dispositifs testés, avec 2 dispositifs jugés très performants (écrans TFT tramway et quai) contre 3 pour lesquels des pistes d'amélioration ont été mises en évidence (BIV tramway et bus + totem).

b. Les informations délivrées aux voyageurs en situation perturbée

Malgré les actions mises en place et l'amélioration de la satisfaction des informations voyageurs en situation perturbée, ce type d'information particulièrement impactant dans le vécu de la mobilité fait l'objet d'une attention particulière.

Une étude qualitative a ainsi été mise en place afin d'appréhender de manière fine et détaillée la perception et la compréhension des informations voyageurs en situation perturbée, et d'en dégager les attentes et besoins des usagers sur l'ensemble des canaux utilisés. Le dispositif mis en place s'est déroulé en 3 phases : un carnet de mobilité on-line suivi par 20 participants, 2 entretiens de groupes en salle pour 18 participants et 3 entretiens téléphoniques de personnes mal à l'aise avec les outils digitaux.

En termes de situations perturbées, les besoins et perceptions dépendent également assez logiquement du mode :

- **Méto et tramway : généralement à l'heure, peu de mauvaises surprises, et des informations voyageurs bien communiquée**
- **Bus : modes plus sujets aux aléas, pour lequel les informations délivrées aux voyageurs ne semblent pas assez suffisantes**

Pour les clients interrogés, la perturbation correspond à tout évènement qui vient impacter le déroulé du trajet en transport en commun, y compris en termes de fluidité (circulation aux arrêts, confort, affluence...).

Lorsque ces évènements sont prévus, ils sont considérés comme assez légitimes et constituent plutôt une gêne. L'information voyageurs mise en place est alors jugée satisfaisante.

En revanche, lorsqu'ils sont imprévus, leur ressenti est bien plus négatif, et les attentes en information sont assez fortes, avec une réactivité maximale.

En cas de situations perturbées, les clients interrogés sont en attente des informations suivantes :

- **Quand ?** Date et heure
- **Quoi ?** Type de perturbation
- **Qui ?** Mode/ligne/arrêt
- **Pourquoi ?** Evènement

- **Comment ?** Solution alternative
- **Combien ?** Durée estimée

Selon eux, les canaux de diffusion doivent être quasiment exhaustifs (digital, affichage à l'arrêt, annonces chauffeurs et annonces sonores), tout en privilégiant le multicanal.

c. Le sentiment de sécurité éprouvé par les clientes

Après plusieurs enquêtes menées sur le sentiment de sécurité ces dernières années, une nouvelle étude a été menée cette fois-ci auprès d'un public 100% féminin.

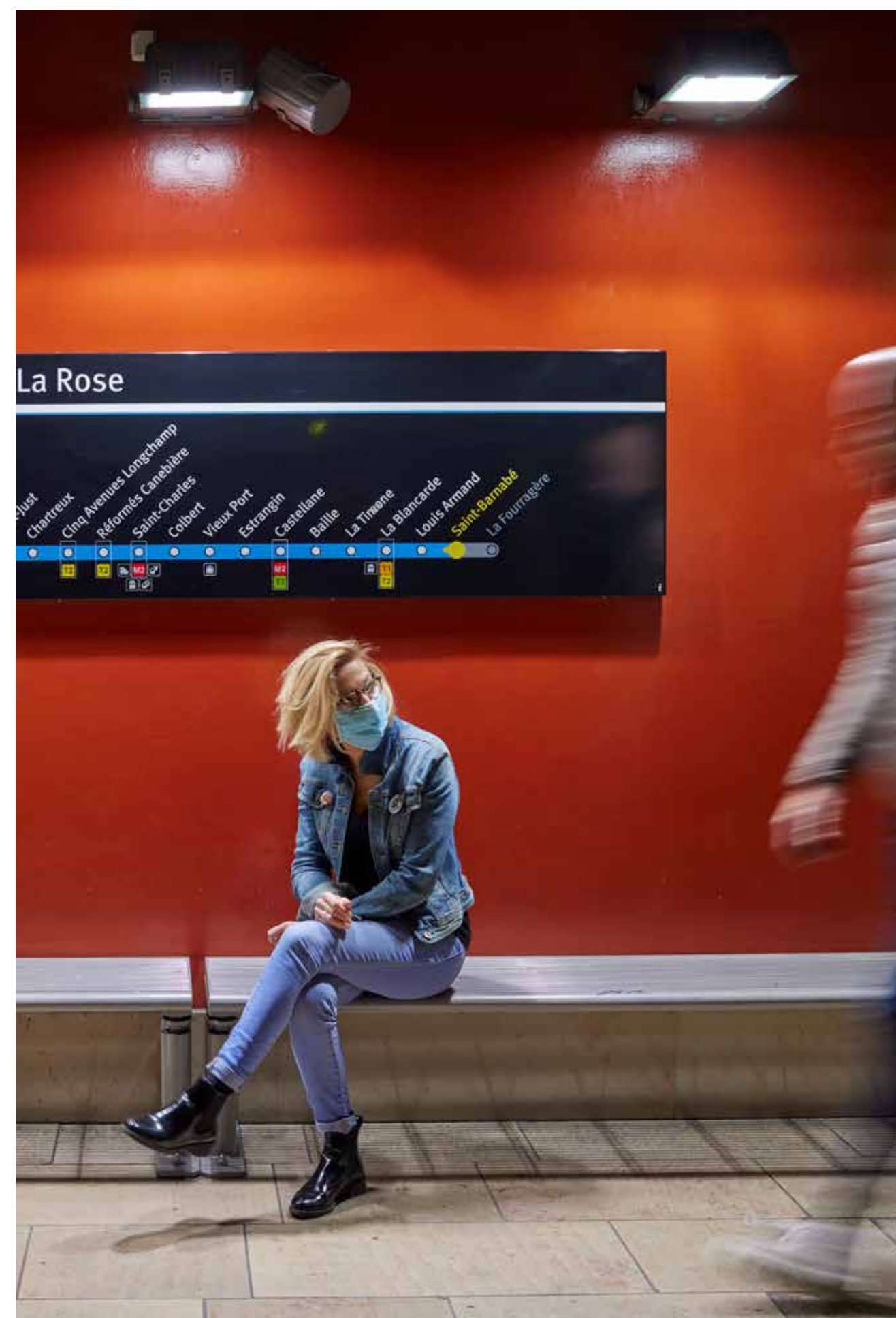
L'objectif de cette nouvelle étude était de définir la notion de sentiment de sécurité ou d'insécurité spécifiquement auprès des femmes, d'établir un diagnostic du réseau au regard de ce sentiment et d'identifier les axes d'amélioration qui en découlent.

25 clientes ont participé à ce dispositif composé de 3 phases : une communauté on-line avec un journal de bord, des marches exploratoires sur le réseau et un forum d'échanges en ligne.

Les femmes interrogées n'ont pas l'impression d'être plus en insécurité que les hommes. En revanche, **les risques sont différents avec plus de probabilité de se faire voler ou agresser pour les hommes, et plus de probabilité d'agressions sexuelles pour les femmes.**

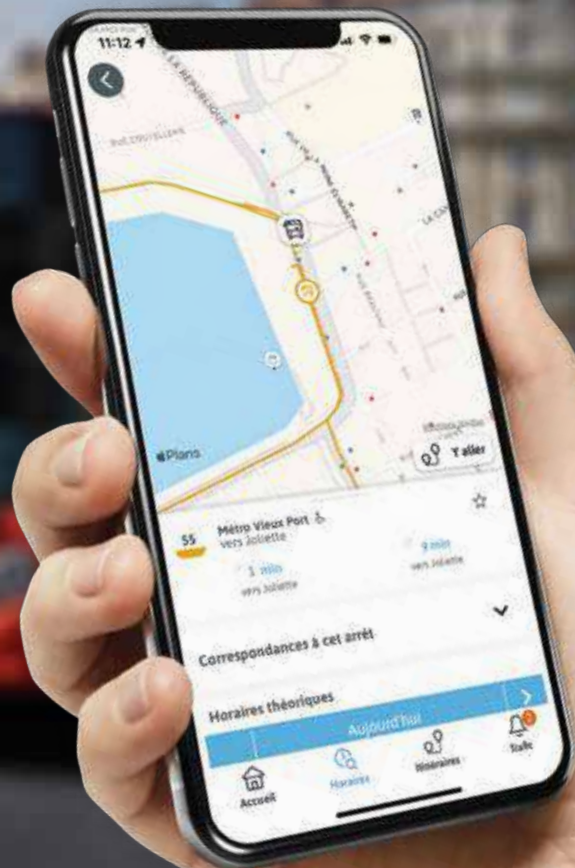
Elles se sentent finalement assez en confiance lors de leur trajet, pour peu qu'il soit connu, en journée avec la lumière du jour, et qu'il y ait une présence humaine suffisante mais pas excessive (la foule est au contraire anxiogène).

Les principaux éléments anxiogènes sont la nuit, les secteurs "mal-fréquentés" ou "inhabituels", le fait d'être seule, l'affluence (trop faible ou trop forte) ainsi que la typologie et le comportement des autres usagers / passants (bandes de jeunes, personnes en état d'ivresse, sans abris, etc. / altercations, chahut, fraude, etc.). Ces principaux éléments peuvent être accentués par une multiplicité de facteurs environnementaux comme le manque d'éclairage, la propreté, les dégradations.



LAISSEZ-VOUS GUIDER AVEC L'APPLI RTM !

- Horaires en temps réel
- Géolocalisation
- Notifications trafic
- Calcul d'itinéraires



TÉLÉCHARGEZ L'APPLI RTM



Leur principale attente pour améliorer leur sentiment de sécurité est la **présence de personnes en uniforme** (police, personnel RTM) sur la totalité du réseau (stations / arrêts, alentours, à quai, dans les véhicules). L'ensemble des dispositifs mis en place par la RTM est bien accueilli avec toutefois un besoin de communication plus impactante sur leur présence : caméras de surveillance, borne d'appel d'urgence, descente à la demande dans les bus du réseau de nuit.

d. L'alerte sécurité

Après avoir mis en place en 2020 un numéro de téléphone dédié à la prise en charge des situations de harcèlement, la RTM travaille sur l'intégration au sein de son application mobile, d'une nouvelle fonctionnalité d'alerte pour les victimes et témoins de situations présentant un risque pour leur sécurité. Ce service, développé avec la jeune entreprise Wary me, permet la mise en contact rapide avec un opérateur RTM par appel ou message afin de lui permettre de déclencher rapidement les interventions nécessaires (relais vers les secours, mobilisation des équipes RTM, etc.).

Parmi les dispositifs testés lors de l'étude sur le sentiment de sécurité, cette fonctionnalité a obtenu un bon accueil avec un fonctionnement simple et clair, et quelques optimisations possibles. Néanmoins, une projection d'utilisation plutôt en tant que témoin avec, selon la situation, la peur de sortir son téléphone et une absence de réseau dans le métro qui freinerait son utilisation dans ce mode. Cependant, la 4g devrait être déployée en 2023 sur l'ensemble du réseau Métro et permettre ainsi l'utilisation de ce service lors des déplacements.

Deux études complémentaires ont été menées sur l'alerte sécurité : un test d'utilisation en vue d'optimiser l'application avant sa sortie (8 entretiens en salle), et un test concernant l'acceptation de l'outil du point de vue RGPD (30 répondants on-line).

e. L'application mobile RTM

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'application mobile RTM, une enquête a été mise en place afin de comprendre et d'identifier la perception et les attentes des clients quant à **la page d'accueil et à la cartographie** utilisée. Il s'agissait d'éclairer les ajustements à apporter, tout en offrant **une meilleure expérience de navigation aux utilisateurs**.

3 entretiens de groupe on-line ont été menés, avec au global 20 participants. Les participants ont été amenés à réagir sur l'application RTM actuelle, et sur 3 propositions d'évolution.

A l'issue des 3 groupes, les points forts et points faibles de chaque proposition ont permis d'identifier des axes d'amélioration :

- **Gagner en attractivité et apporter une identité à l'application** : ajouter un logo, la couleur bleue, voire un visuel de Marseille, etc.
- **Apporter de la visibilité/clarté** dans les favoris, dans la cartographie
- **Optimiser la page d'accueil** en permettant une personnalisation de l'affichage des favoris et en prévenant en temps réel les perturbations

5.4. La Qualité de Service

5.4.1. Les périmètres de certification NF Service

Le périmètre de certification de la Gamme "Lignes Majeures" comprend :

- Les lignes de **tramway T1, T2 et T3**
- Les lignes de **métro 1 et 2**
- Les lignes de **BHNS B1, B2 et B3A / B3B**

Ce périmètre correspond aux modes lourds et aux lignes BHNS tels que définis par l'Autorité Organisatrice.

Le périmètre de certification de la Gamme "Pôle d'Échanges Multimodal" comprend :

- Les **quais de la gare routière Saint-Charles**
- La **billetterie métropolitaine et régionale**
- La **billetterie nationale et internationale**
- Le **service d'accueil téléphonique** et la prestation des **agents de quai**

La Gare Routière, c'est environ 22 000 clients en moyenne par jour hiver semaine (19 000 sur les quais et 3 000 aux guichets).

2021	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal Gare Routière Saint-Charles
2018	Obtention de la Certification Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (1 ^{ère} certification au niveau national)
2015	Tramway T3, dès sa mise en exploitation
2014	Agence commerciale de la gare routière billetterie régionale et interurbaine
2010	Certification des 2 lignes de tramway
2007	Certification des 2 lignes de métro

Une démarche qualité Bus se poursuit sur l'ensemble des lignes dans le cadre du contrat avec l'Autorité Organisatrice.

5.4.2. Le contrat qualité avec l'AO

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont en cohérence avec les démarches de certification en cours. Les critères de la démarche qualité bus ont en effet été alignés sur la norme NF Service avec une mise en application depuis janvier 2019.

En 2021, le bonus Qualité a été obtenu sur 4 trimestres (1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} trimestre).



TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS
Gamme Lignes Majeures
Métro M1, M2
Tramway T1, T2, T3
BHNS B1, B2, B3A/B3B
Gamme Pôle d'Échanges Multimodal
Gare Routière Marseille Saint-Charles
www.marque-nt.com

L'audit de certification AFNOR s'est déroulé du 6 au 8 décembre.

Cet audit de renouvellement (1^{ère} année du cycle de certification) a conforté la **certification pour la Gamme Lignes Majeures (métro, tramway, BHNS B1, B2, B3A/B3B) et le Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles** (billetteries métropolitaine et régionale, nationale et internationale, plateforme de la gare et accueil téléphonique).

5.4.3. La certification ISO 9001

Depuis 2013, la RTM s'est engagée dans des démarches qualité ISO 9001 pour sécuriser les activités de maintenance et de projets.

En juillet 2013 : la certification des activités de maintenance des équipements courants faibles des process ferroviaires et des Établissements Recevant du Public (ERP) du métro et le tramway. Puis la maintenance des équipements courants forts et électromécaniques des process ferroviaires et ERP du métro et du tramway.



Maintenance du matériel roulant ferré Métro et Tramway

En avril 2015 : la certification de la maintenance du **Matériel Roulant Ferré** (métro et tramway).

En 2021, l'entreprise a renouvelé son certificat sur les activités de **la Direction du Matériel Roulant** pour la "Maintenance du Matériel Roulant Ferré (Métro et Tramway)".

La certification du périmètre regroupé en 2018 Maintenance des Infrastructures Métro Tramway et Gestion des projets a été suspendue en 2021 en lien avec une réorganisation d'entreprise. Une nouvelle Direction des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) a en effet été créée. Elle briguera de nouveau une certification ISO 9001 fin 2022.

Un planning d'extension des démarches ISO 9001 est établi jusqu'en 2025.

Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires.

Objectif : satisfaire le client dans une logique d'amélioration continue et de performance.

Plus de 6 voyages sur 10 certifiés

Au total, 514 000 voyages quotidiens sur ce périmètre :

- 318 000 Métro
- 145 000 Tramway
- 51 000 BHNS

5.4.4. Les progrès réalisés

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021 montrent une progression de la satisfaction client avec **89% de clients satisfaits soit près de 9 clients sur 10 (vs 88% en 2020).**

L'année 2021 a de nouveau été marquée par le contexte sanitaire de la pandémie Covid-19, avec des restrictions de mobilité moins fortes qu'en 2020 mais une poursuite de couvre-feux sur le premier trimestre et un troisième confinement moins strict que les deux premiers en avril.

Les avancées positives de 2020 sur les modes métro, tramway, bus et gare routière ont continué en 2021 à être ressenties par nos clients dans plusieurs domaines dont l'information voyageur, l'état et propreté dans les stations et les véhicules mais aussi sur la régularité et les temps de parcours ainsi que la présence terrain.

a. Au niveau de l'exploitation du réseau

En lien avec le contexte sanitaire Covid-19 :

- **Un maintien de l'offre de transport quasiment à 100%** toute l'année malgré la crise sanitaire. Un nettoyage renforcé : nébulisation dans les véhicules, désinfection quotidienne des points de contacts
- Une **communication** visuelle et sonore

b. Au niveau de l'offre de service

- **Rénovation des stations de métro** : station Vieux Port ; éclairages LED de 9 stations (soit au total 17 depuis 2020)
- **Mise en accessibilité UFR** de 190 nouveaux arrêts de bus (au total 30% des arrêts de bus sont accessibles)
- **Livraison du P+R La Rose** : capacité doublée (800 places) et nouveaux services (recharge véhicules électriques, parking vélos, etc.)
- Restructuration complète des **lignes de renforts scolaires**
- **Renforcement de l'offre d'été** (lignes 19, 20, 35 et 83)



Dans un contexte de réalisation de grands chantiers nécessaires à l'amélioration du réseau :

- **Station Saint-Charles** : fermeture de quai pendant l'été 2021
- **Tramway T1** : sécurisation des voies au niveau de la Parette avec mise en place de bus de substitution
- **Tramway Nord Sud** : travaux Pôle d'Échanges Sainte-Marguerite Dromel (terminus et P+R impactés) et autour de la place Ferrié
- **P+R La Fourragère** : fermeture partielle en septembre pour permettre la création de 2 niveaux supplémentaires
- **Quartier Euroméditerranée** : réaménagement du quartier Capitaine Gèze

c. Au niveau des services associés

Un travail sur un accès simplifié à nos services pour les clients et sur l'information voyageurs :

- **Digitalisation de la relation client** (Nouvel outil CRM, dématérialisation complète de l'acte d'achat du Pass Permanent)
- **Reprise des opérations anti-fraude**

- **Offre commerciale de reconquête clients** à la rentrée (+50% de temps en plus sur les abonnements et 1 mois offert sur le Pass Permanent)
- **Poursuite de l'amélioration de l'Information voyageurs** (nouveaux écrans dans les Pôles d'Échanges Vieux Port et La Timone)

5.4.5. La communication externe auprès de nos clients

Des opérations de communication ont été réalisées pour valoriser nos actions et les progrès avec comme mot d'ordre "Le Client au cœur de nos actions". Plusieurs campagnes de communication transverses réseau ont été déclinées en externe auprès de nos clients sur les grands axes de progrès.

Pour être en ligne avec les exigences de transversalité et de notion parcours clients préconisés par la norme NF Services, la RTM a choisi de concentrer en 2021 ses efforts et sa communication Grand Public sur 2 axes prioritaires communs aux trois modes bus / métro / tramway :

- **Services digitaux** (et plus particulièrement l'information voyageurs temps réel)
- **Sécurité**

Ces deux axes constituent toujours les principales attentes de nos clients, exprimées lors de l'enquête satisfaction.

5.5. Accessibilité

La RTM et son Autorité Organisatrice travaillent ensemble à **rendre le réseau accessible à tous les voyageurs**, y compris les personnes en fragilité ou à mobilité réduite.

Pour atteindre cet objectif, de nombreux projets ont été lancés et commencent à produire leurs effets. Ils s'attachent à mettre en accessibilité les différentes composantes de la chaîne des déplacements de nos réseaux de transport en commun :

- Les services associés à nos offres de transport (préparation au voyage, canaux d'informations, Espaces Services Clients, sensibilisation et formation de nos personnels et notamment de nos conducteurs)
- Les lieux d'attente et les pôles d'échange : arrêts de bus, stations de tramway et de métro, embarcadères
- Les matériels roulants (bus, tram et métro) et naviguant (navettes maritimes, lebateau)

• En parallèle de cette mise en accessibilité progressive des réseaux, la RTM s'est vu confier les dernières années par son Autorité Organisatrice l'exploitation de différents services de transport en porte-à-porte, dédiés aux personnes à mobilité réduite. Elle s'engage ainsi au quotidien à apporter un service de qualité à cette clientèle au travers de :

- **Mobi Métropole sur les zones Centre et Ouest** du territoire Marseille Provence avec près de 170 000 voyages réalisés par an
- **LeBus+ à la demande sur la zone Est Métropole** avec près de 10 000 voyages réalisés chaque année
- **Transcool 13 pour le transport des élèves en situation de handicap** scolarisés dans les établissements de Marseille avec près de 500 élèves pris en charge chaque jour

Les différents projets et services en lien avec l'accessibilité sont détaillés dans le rapport RSE. Ils font partie de la réponse que la RTM souhaite apporter aux 2 grands défis : social et territorial. La volonté étant de pouvoir assurer **une mobilité durable, accessible à tous.**



6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS



6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS

6.1. Présentation de l'organisation, des moyens et des objectifs de la Direction Sûreté

L'année 2021 a été marquée par une volonté affirmée de la RTM de **mieux lutter contre la fraude et d'accroître le sentiment de sécurité** sur le réseau, tant celui des clients que s'agissant des agents d'exploitation. C'est à ce titre qu'un nouveau directeur de la sûreté a été nommé le 1^{er} février 2021.

Par lettre de mission, il lui a été demandé :

- De dresser un diagnostic devant mettre en évidence les forces et les faiblesses des dispositifs de la RTM s'agissant :
 - De leur **contribution au sentiment de sécurité des agents et des clients**
 - De la **lutte contre la fraude**
 - De la **protection des sites** dont certains sont reconnus par les services de l'Etat comme particulièrement stratégiques
- D'établir, eu-égard à ses constats, des propositions d'amélioration dans les 3 domaines, tout en respectant la contrainte d'effectifs

opérationnels de la Direction Sûreté (305 ETP), l'objectif premier étant d'améliorer la performance de l'existant avant même d'envisager l'éventuel intérêt de l'augmenter

Sa proposition, présentée à la Direction générale en avril 2021, consiste essentiellement en :

- **La création d'un Groupe d'Assistance et de Protection** GAP 41 ETP (Patrouilles de sûreté et d'assistance à l'exploitation sur l'ensemble du réseau)
- La concentration des équipes de vérificateurs (264 ETP) sur **le seul objectif de lutte contre la fraude** (évolution permise par la création du GAP en charge de missions antérieurement confiées aux vérificateurs)
- **Le développement des contrôles répressifs** (et non seulement dissuasifs) et la mobilité des équipes pour créer davantage l'incertitude (mettre "le fraudeur en insécurité")
- **La mise en cohérence du plan de lutte contre la fraude avec les résultats de l'enquête fraude** (zones géographiques, plages horaires) et le renforcement du **partenariat avec les forces de polices nationale et municipale** pour la ritualisation d'opérations combinées dans les secteurs les plus sensibles

- **L'abandon du recours à des CDD vérificateurs** pour maintenir le meilleur niveau de professionnalisme, et le développement du plan de formation métier
- **La mise en place de caméras piétons** pour diminuer les incidents et donc l'absentéisme qui en découle
- **Le renforcement des postures managériales** pour développer la production des équipes, et donc le nombre de contrôles et de PV et IF, et de fait la diminution du taux de fraude
- **La refonte du dispositif de "gardiennage"** dans les stations de métro en le faisant évoluer d'une posture statique contreproductive à une mobilité planifiée et organisée

A ce jour, après présentation au CSE pour avis en septembre 2021, la quasi-totalité de ces recommandations est mise en œuvre. **Le GAP sera opérationnel en mai 2022.**

Les premiers effets sur la productivité et donc le nombre d'infractions relevées est en forte augmentation.

Son efficacité sur le taux de fraude pourra être appréciée au vu de l'enquête fraude qui sera réalisée en 2023.

6.1.1. La Fraude et la lutte contre la fraude

La fraude s'est développée avec la crise sanitaire, les pouvoirs publics ayant un temps interdit la montée dans les bus par la porte avant (empêchant de fait l'acte de validation) ainsi que la vente de titres à bord des véhicules.

Elle s'est aussi accrue, partout en France, dans une approche quasi militante, les dernières campagnes municipales ayant vu se développer l'idée selon laquelle le transport public, service essentiel, devait être "gratuit" pour les usagers.

A Marseille, la fraude tend à s'étendre géographiquement. Les quartiers Sud sont désormais presque aussi touchés que les autres.

Au final, le taux de fraude global sur le réseau RTM était à fin 2021 de 28,7% soit environ 28M€ de perte de recettes. Avant la crise sanitaire, il s'établissait autour de 20%.

Si, jusqu'en 2021, les objectifs étaient atteints dans le respect du taux contractuel de contrôle (Contrat passé avec la Métropole), la part des contrôles dissuasifs était beaucoup trop importante par rapport aux contrôles répressifs. Il a donc été mené des actions pour que les missions de contrôle s'orientent plus fortement sur l'aspect répressif, à savoir **contrôler massivement les titres de transport et diminuer les missions dissuasives** dites "accueil à la montée". C'est donc une nouvelle stratégie qui a été mise en place et qui a commencé à donner quelques résultats encourageants, notamment sur le nombre de PV réalisés, le taux de recouvrement et le montant des indemnités forfaitaires encaissées.

Cette stratégie consiste actuellement à multiplier les missions et les opérations de contrôle de courte durée et à les répartir géographiquement selon les indications données par l'enquête fraude, avec l'aide d'une application très performante pour programmer au mieux l'emploi de toutes les équipes sur le terrain.

Il y a par ailleurs eu une évolution de la stratégie "station zéro fraude" (bouclage de quelques stations de métro impliquant, de fait, de démunir le reste du réseau) vers **une stratégie "opérations zéro fraude"**.

6.1.2. Le sentiment de sécurité vs le sentiment d'insécurité

Le réseau RTM peut être considéré comme un réseau "sûr".

En 2021, la RTM a enregistré **939 faits générateurs d'insécurité** (faits concernant les matériels et les personnes).

Sur ces 939 faits, 161 ont concerné des clients victimes.

Ces chiffres, annuels, sont à rapprocher de la fréquentation quotidienne du réseau : environ 900 000 voyages.

Pour autant, des faits peuvent être déclarés directement par les tiers auprès des services de police sans être obligatoirement signalés à la RTM.

A cet égard, une enquête menée sur la France entière et récemment parue dans la presse (Le Figaro) rapproche les données communiquées par les forces de l'ordre de la population desservie par chacun des réseaux pour ceux d'entre eux subissant plus de 1 000 faits déclarés par an (les grands réseaux français).

Il est intéressant de constater, à en croire cette étude, que **le réseau Marseillais est le mieux classé des 11 réseaux répertoriés bien loin derrière Paris ou Lyon ou encore Toulouse.**

Même si le réseau RTM est un réseau "sûr", la recherche légitime d'un sentiment renforcé de sécurité est une attente forte de la clientèle. **Le sentiment de sécurité passe notamment par une présence visible sur le terrain d'équipes** (gardiens et personnels de la RTM) en charge de la sûreté.

Ce sentiment d'insécurité s'exprime plus particulièrement dans le métro, alors que les faits constatés par les services de police en 2021 sont en baisse de -22,69%. Il n'y a pas un nombre

important d'affaires graves dans les transports, mais plutôt une **augmentation des incivilités** qui créent ce sentiment d'insécurité. L'attente des clients (source : enquête sur la perception de la sécurité sur le réseau RTM) porte sur le souhait d'une plus forte visibilité des agents contrôleurs de surveillance ou de police sur le réseau de transport. Cette attente est exprimée par 82% des voyageurs.

6.1.3. Refonte de l'organigramme de la Direction avec en son sein un groupe spécifique d'encadrement opérationnel du département fraude

Il a été nécessaire d'analyser l'organisation de cette direction et proposer **un aménagement de l'organigramme** qui a été modifié en y intégrant entre autres une nouvelle composante opérationnelle de terrain, indispensable pour accompagner les changements d'orientation en matière de lutte contre la fraude.

6.1.4. Mise en place d'un tableau de bord synthétique de l'activité individuelle et collective de lutte contre la fraude

En marge d'un programme spécifique dans le système d'information décisionnel qui devrait être opérationnel mi-2022, il a été mis en place un tableau de bord dès le mois de février 2021,



afin de **suivre l'activité du département fraude** collectivement, mais aussi de suivre individuellement la production de chaque agent et à terme l'activité par équipe.

Managérialement, il a été rappelé à tous les agents de la Direction de la Sûreté l'utilité de leur mission, leurs droits mais aussi leurs devoirs, dans le but de les mobiliser collectivement sur un projet de direction.

6.1.5. Lancement d'un programme informatique de programmation des missions

Au cours de l'année 2021, a été lancé un logiciel spécifique pour assurer la programmation de toutes les missions des équipes vérificateurs. Cet outil utilisé par un agent spécialisé pour cette fonction est piloté par les responsables du département fraude. Il permet de conserver **une visibilité parfaite de toutes les missions** et de pouvoir les modifier aux besoins très rapidement mais aussi de partager cette visibilité avec les managers sur le terrain qui bénéficient d'un renvoi sur leurs terminaux portables.

6.1.6. Etude d'un programme de travaux sur les sites de Saint-Pierre et La Rose

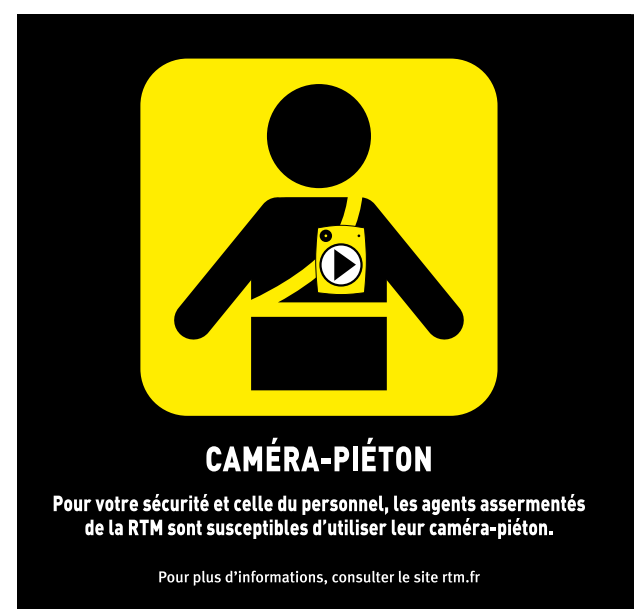
Des études ont été lancées en vue de travaux d'amélioration sur 2 sites de vie des équipes fraude. Ces travaux démarreront en 2022.

Les équipes du GAP seront logées dans des locaux de la RTM, aujourd'hui vacants et situés aux abords de la station Bougainville.



6.1.7. Dotation de caméras piétons pour tous les agents vérificateurs

La finalité principale a été la prévention des actes délictueux envers les agents du contrôle, fréquemment soumis aux agressions verbales voire physiques de voyageurs souvent en infraction. **Grâce à l'effet dissuasif généré par la présence de ces équipements, il a pu être relevé de nettes améliorations dans ce domaine.** En effet, après un lancement de ce nouvel équipement en fin d'année 2021, une baisse des agressions physiques sur agents a été très fortement constatée en décembre.



6.1.8. Création d'un groupe d'assistance et de protection

La sélection des personnels et l'étude de tous les moyens techniques nécessaires (locaux, véhicules, tenues, formation, matériel divers) s'est faite en 2021. Ce groupe d'assistance, véritable innovation au sein de la RTM, sera lancé en mai 2022. Composé de vérificateurs sélectionnés, mais aussi de conducteurs ayant fait le choix de cette évolution, ce groupe bénéficiant de toutes les formations "de posture" nécessaires aura pour mission de **porter assistance sur l'ensemble du réseau aux conducteurs, vérificateurs et usagers sur des situations dégradées ou conflictuelles.** Il permettra de disposer d'une certaine autonomie à un 1^{er} niveau d'assistance pour faire face à des situations sensibles.

De ce fait, il permettra d'accroître la présence et la visibilité sur le terrain comme moyen de dissuasion et de prévention des incivilités, afin de renforcer le sentiment de sécurité des usagers.

Ce groupe sera composé de 41 agents dont 36 Vérificateurs d'Assistance et de Protection (AVAP) et de 5 managers.

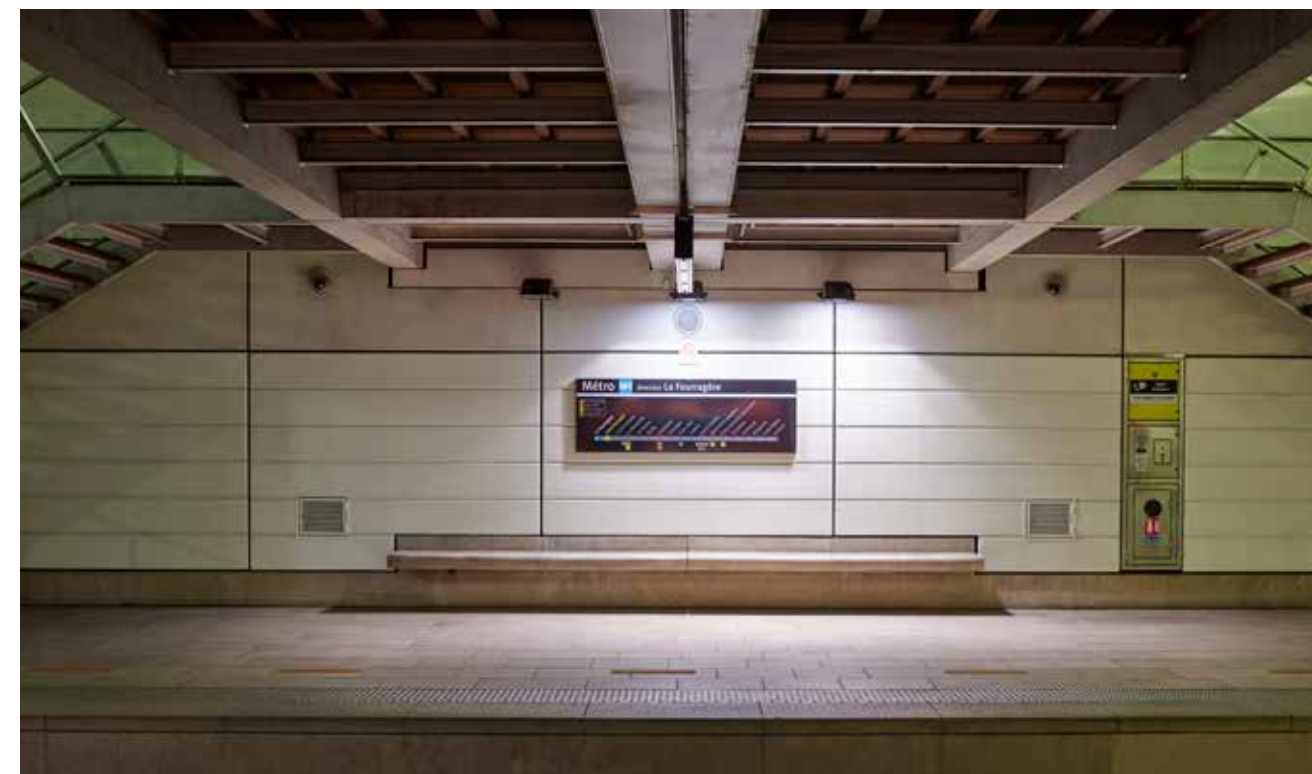
Les patrouilles seront composées de 3 agents.

6.1.9. Réorganisation et redéfinition des missions du gardiennage privé

Les missions de gardiennage ont fait l'objet d'une analyse et d'une redéfinition des missions et le plan de charge a été revu avec l'entreprise mandatée. L'objectif est d'accroître la visibilité des agents de sécurité par un emploi plus dynamique en mode patrouille sur le réseau, notamment dans le métro où le sentiment d'insécurité en soirée et la nuit est prégnant. **Les agents de sécurité sont désormais mobilisés sur des opérations dissuasives notamment dans le métro,** visant à apporter une contribution à la lutte contre la fraude mais aussi sur le plan d'été dit "**plan de sécurité littoral**". Il s'agit d'organiser les fréquentations massives l'été sur certains points du littoral et dégager ainsi de ces missions les vérificateurs, afin qu'ils puissent être mobilisés sur leur cœur de métier que sont les missions de contrôle.

6.1.10. Lancement d'un programme d'étude et de dotation d'un équipement de protection (gilet pare couteau) pour les agents du GAP

La recrudescence des faits délictueux constatés avec arme blanche et le nombre d'individus porteurs d'armes blanches inquiètent de nombreux réseaux. C'est à ce titre et compte tenu de la spécificité de l'emploi des agents du GAP qu'il a été acté que ces agents seraient dotés d'un gilet pare couteau afin de les protéger efficacement des risques de blessures. Cette première version de protection corporelle fera l'objet d'un bilan dans la perspective, si le besoin s'en faisait sentir, de l'étendre à tous les vérificateurs.



6.1.11. Développement d'un programme de prévention afin de contribuer à la lutte contre toutes les incivilités

Le volet prévention faisant partie intégrante du plan d'action de la Direction Sûreté, un renforcement des partenariats a été entamé en 2021, malgré les fortes contraintes qui pesaient notamment sur le milieu scolaire. De nombreuses actions ont été réalisées tout au long de l'année 2021 afin de **toucher un public jeune et le sensibiliser sur la préservation des équipements de la RTM,** mais aussi éduquer ce jeune public au devoir de s'acquiescer d'un titre de transport et ne pas frauder.

6.1.12. Lancement d'un projet de formation de référents en prévention de la radicalisation

La Direction Sûreté a proposé et élaboré un processus de mise en place d'une cellule de prévention de la radicalisation afin de créer un **dispositif d'accompagnement à la prévention de la radicalisation,** véritable cellule de veille en la matière pour l'entreprise.

Les référents, tous issus de différentes directions de la RTM, seront, après formation, à même de recevoir et d'analyser tout signalement qui leur sera transmis.

Ils seront des relais en capacité de procéder à une première analyse de situations possiblement liées aux phénomènes de radicalisation, en apportant leur éclairage au travers d'une analyse méthodique d'indicateurs de signaux faibles ou forts.

Les informations collectées pourront être partagées par les référents dans une stricte confidentialité.

Après analyse collective de la situation, dès lors que cette dernière nécessite d'alerter la Préfecture de Police, le coordinateur du groupe de référents radicalisation sera chargé de matérialiser le signalement sous contrôle du Directeur Général et du Directeur de la sûreté.

6.1.13. Quelques chiffres

a. Lutte contre la fraude

- Le taux de contrôle de 7% (contrôles dissuasifs et répressifs rapportés aux validations de voyageurs), demandé contractuellement par l'autorité organisatrice, était de 7,89 % en 2019, il a été de **6,86 % en 2021**
- 66 733 PV ont été établis en 2019 pour **83 834 en 2021**
- **1 042 opérations ont été mises en place** dont 377 avec la participation des services de Police, Nationale ou Municipale
- Le montant du recouvrement des PV en 2019 a été de 117 146€ ; en 2021, une augmentation significative a été relevée puisque **426 974€ ont été recouverts**
- En ce qui concerne les indemnités forfaitaires (paiement sur place de l'infraction à hauteur de 50€ par le contrevenant), en 2019 il a été encaissé 403 695€ ; **en 2021, la hausse d'encaissement a aussi été significative avec un montant des IF de 683 300€**

A noter : les équipes de développement sûreté ont porté une assistance au réseau de Martignes afin de lancer les contrôles et verbalisations sur ce réseau.

b. Faits générateurs d'insécurité

939 faits générateurs d'insécurité ont été relevés en 2021 vs 1 092 en 2019, soit une baisse de 15%.

2 catégories subissent une augmentation : les incidents à la suite de contrôles (+12% ante caméras piétons) et les jets de projectiles (+11%). Les incidents matériels, dégradations, insécurité voyageurs et incidents de route sont en baisse.

Les causes des arrêts de travail sont relatives à des coups portés (40%), viennent ensuite les bousculades (24%), menaces avec arme (12%), crachats (3%).

c. Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

Le PC Sûreté a piloté 63 manifestations revendicatives se déroulant le samedi.

819 incidents-accidents dont accidents de la circulation sur les 3 modes de transport ont été gérés par le PCS, dont 75 liés à des incidents fraude. Le PC a géré 180 appels de détresse liés à divers incidents ; 188 interventions ont nécessité le renfort des polices, majoritairement liées à des problèmes rencontrés en période estivale qui concentrent un grand nombre d'incivilités. Ces interventions ont donné lieu à 149 interpellations et 462 dépôts de plainte de la RTM ou de ses agents.

d. Vidéosurveillance

La cellule vidéo-surveillance a procédé à 2 421 enquêtes vidéo, 599 extractions d'images sur support physique ont été transmises aux services de police pour enquête.

Sur la partie technique, le réseau vidéosurveillance de la RTM est constitué de 5 220 caméras dont 1 604 caméras sur des points fixes. En 2021, 207 nouvelles caméras fixes ont été déployées sur l'ensemble du réseau et intégrées dans les systèmes de vidéosurveillance.



e. Département Gardiennage

51 agents de sécurité sont engagés chaque jour sur un dispositif spécifique de sécurisation du métro. Ce dispositif a fait l'objet d'une réorganisation visant à augmenter le nombre d'agents de sécurité en patrouilles de jour comme de nuit et limité au strict minimum des agents isolés en station.

En marge de cette nouvelle organisation, les agents de sécurité ont été impliqués sur la lutte contre la fraude dans un mode dissuasif (présence ponctuelle de 6 agents en station) sur les lignes de péage.

Ils sont aussi engagés sur toutes les opérations événementielles, notamment les matchs de football (9 matchs ont été couverts depuis la reprise de ces manifestations après la période de pandémie). Cette mobilisation nécessite en moyenne l'activation de 15 agents supplémentaires par match.

S'agissant de la sécurité des sites et dépôts RTM, notamment face à la recrudescence d'intrusions pour dégradations et tags, un nouveau

dispositif a été mis en place en mai 2021 afin d'endiguer ces intrusions qui sont désormais en très forte baisse, avec pour objectif à terme d'en avoir aucune.

f. Cellule Prévention

La cellule prévention a été mobilisée sur 378 actions partenariales, notamment pour des interventions dans les lycées, collèges, écoles, Epide, PJJ, centres sociaux, établissements pour mineurs, ADRIM, hôpitaux et Bus Info, accueil de stagiaires collégiens de 3^{ème}.

g. Cellule conseil sécurité d'arrondissement (CSA)

Le représentant RTM au sein des CSA (Conseil de Sécurité d'Arrondissement) a participé à 215 réunions sur les 16 commissariats d'arrondissement de la ville. Ces participations ont permis de faire remonter les difficultés rencontrées par l'entreprise sur son réseau, mais aussi de prendre en compte les doléances diverses exprimées par les différents acteurs de ces CSA (Police, CIQ, Éducation Nationale, Ville de Marseille, Métropole, etc).

6.2. Compte-rendu d'activité concernant les Parkings Relais

6.2.1. Evolution générale

L'ensemble des Parkings Relais RTM sont exploités 7j/7 du lundi au dimanche de 4h30 à 20h. Les parkings conventionnés La Blancarde et Vallier sont accessibles de 6h30 à 20h, de 6h30 à 21h pour la Timone (et à partir de 8h00 le dimanche).

Le parking Einstein demeure exploité du lundi au vendredi.

Le parking Rond-Point du Prado est exploité du lundi au vendredi avec une convention de restitution à OM Opérations lors d'évènements au stade (convention quadripartite).

L'année a été marquée par la persistance de l'épidémie Covid-19. Sur cette 2^{ème} année de pandémie la fréquentation est restée à moins de 50% vs 2019.

Du fait de cette pandémie, les mises à disposition de parkings lors d'évènements (Foire, Open 13, Cérémonie vœux, etc.) se sont encore réduites, jusqu'à atteindre seulement deux évènements.

6.2.2. Zone Nord

Gèze

Comme prévu, l'année 2021 a vu la concrétisation de la mise au standard RTM du parking, avec l'achèvement des travaux concernant notamment : la gestion des accès (sortie du parking 24h/24), la télégestion (amélioration connexion au système RTM), l'information voyageurs (panneaux d'information) et la sécurité (barriérage et portails).

Dans le même temps, dans le contexte du réaménagement du Secteur Cap Pinède – Capitaine Gèze conduit par l'EPA Euroméditerranée, ont débuté les réunions techniques préparatoires à la réalisation du parvis qui impactera le parking Gèze par l'enfouissement des 2 premiers niveaux.

Bougainville

En parallèle de la réorganisation du Pôle Echange Arenc, le programme de renforcement de la sécurisation, la réfection des places du parking public, en marge de la création d'un parking privé RTM dédié ont été achevés, permettant au parking d'être exploité dans sa nouvelle configuration à mi-année.

6.2.3. Zone Nord-Est

La Rose

Malgré la pandémie Covid-19 qui avait provoqué un retard dans sa rénovation, ce dernier grâce à une conduite renforcée et stricte du projet a bien été contenu à 3 mois. Ce qui a permis d'ouvrir le nouveau parking d'une capacité de 800 places, soit plus que doublée, le 13 septembre 2021.

6.2.4. Zone Centre-Est

Fourragère

Après avoir traité toutes les recommandations de l'antépénultième visite périodique de la SCDS, l'année 2020 avait pourtant vu un renouvellement de l'avis défavorable, en raison d'une exigence renforcée quant à la gestion de la sécurité incendie, se traduisant pour le parking Fourragère par la nécessité d'une présence humaine permanente. Cette recommandation ayant été remplie, la SCDS a émis un avis favorable à l'exploitation du parking le 15 janvier 2021.

L'année 2021 a permis également à l'Autorité Organisatrice en charge du sujet de finaliser le processus administratif et juridique, puis de procéder à la consultation et enfin d'attribuer le marché de conception et de travaux pour l'extension à 800 places du parking par l'addition de 2 niveaux. La date de début du projet étant prévue sans solution de continuité en tout début d'année suivante.

Saint-Just

Il s'agit de l'un des 2 seuls parking ayant donné lieu à une location, par mise à disposition de sa zone arrière, ceci pour l'élection à la Présidence du Département 13.



6.2.5. Zone Sud

Sainte-Marguerite Dromel

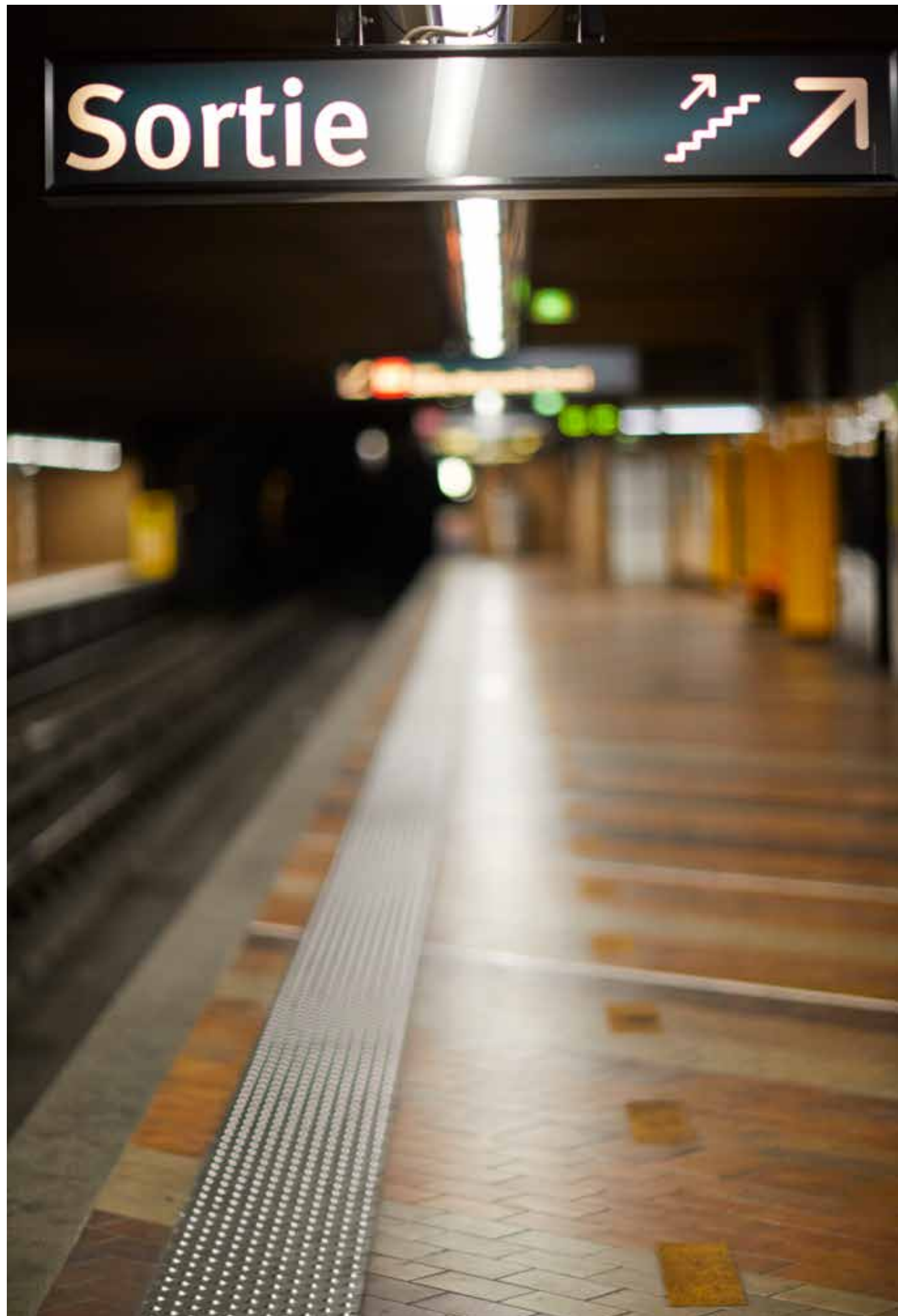
Les phases préparatoires à la construction du 2^{ème} site de maintenance et de remisage du tramway nécessaire à son extension Nord-Sud ayant pu se dérouler malgré la pandémie Covid-19, la fermeture du parking actuel Sainte-Marguerite Dromel est intervenue le 18 octobre 2021, permettant le démarrage des travaux.

Sainte-Marguerite Dromel, avant cette fermeture, est le 2^{ème} parking ayant donné lieu à location, en faveur du SCO Sainte-Marguerite pour l'organisation du Meeting International d'Athlétisme annuel de Marseille.

6.2.6. Perspectives 2022

- **Fermeture du parking Technopole de Château Gombert**, dont la vocation était provisoire durant les travaux d'extension du parking La Rose

- **Démarrage des travaux d'extension à 800 places du parking Fourragère** par ajout de 2 niveaux supplémentaires
- Après une année marquée par la poursuite des démarches administratives et juridiques, obtention attendue du PC et phase de consultation pour **la construction du nouveau parking Boiseraie** d'une capacité prévue de 336 places
- Poursuite de la participation aux projets métropolitains qui doivent se concrétiser à partir de 2022 avec **la création de nouveaux Parking Relais** :
 - **Futur Pôle d'Échanges La Gaye** (500 places extensibles à 1 000)
 - **Futur parking conventionné Cap Pinède**
 - A plus long terme : **futur parking Pagnol de Saint-Loup**





RTM

Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille

Tél : 04 91 10 55 55